تطوير الذات

والتنمية البشرية .... رؤية إعلامية



الدكتورة
علياء رمضان
رئيس قسم الإعلام التربوي
كلية التربية النوعية - جامعة طنطا

مؤسسة حورس الدولية

تطوير الذات والتنمية البشرية.....رؤية اعلامية

إعداد

د. علياء رمضان

رئيس قسم الإعلام التربوي

كلية التربية النوعية- جامعة طنطا



رمضان ،علياء

تطوير الذات والتنمية البشرية...رؤية اعلامية. تاليف / علياء رمضان.
الاسكندرية : مؤسسة حورس الدولية.

163 ص،24 سم .
تدمك 0ـ 808ـ 368ـ 977ـ 978
1.
أـ
بـ العنوان

الإخراج الفني و فصل الالوان
وحدة التجهيزات الفنية بالمؤسسة
مدير النشر : د. محسن معالى
المدير الفني :منة الله العدل
إشراف عام : إداراة النشر بمؤسسة حورس الدولية



الاسكندرية 144 شارع طيبة – سبورتنج ت: 5922171 ـ فاكس -5930598
Email:Horus.alex2007@yahoo.com Mob: 01223293638
Email:Horuspublish@horuspublish.com Mob: 01270379876
www.horuspublish.com

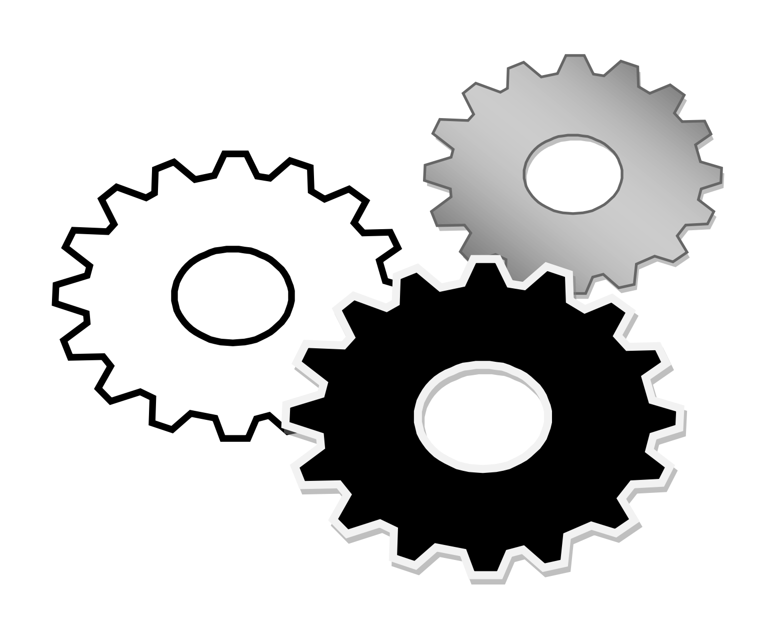
طبعة اولى 2018

الترقيم الدوليI.S.B.N: 0ـ 808ـ 368ـ 977ـ 978
رقم الايداع : 26308

الفهرس

الفصل الأول

رؤية جديدة لفهم الذات وتطويرها



مقدمة

يوجد اليوم عدد كبير من الكتب والحلقات الدراسية والمحاضرات وبرامج البث المعلوماتية حول موضوع تطوير الشخصية والتطوير الفكري، وهى ممتازة علي أن من المؤسف أنها تكون اقل جودة وكل إنسان يتمتع من حيث المبدأ بإمكانية متابعة تطوير نفسه، والتخلص من أساليب السلوك السلبية وتوسيع أفقه الإنساني، وتعلم القوانين الذهنية للنجاح والصحة المتكاملة.

هذا ويبدأ التعايش مع الآخر بمعرفة الذات ثم معرفة الآخر وهذه المعرفة هي الأساس الأول الذي ينبني عليه التعايش ومن غير المتصور ان يحدث تعايش بين فئات تجهل نفسها أو يجهل بعضها بعضا، أو تحمل أفكارا مشوهة أو ناقصة عن نفسها أو عن غيرها فالإنسان عدو ما يجهل.

تعد الذات محورا لأنواع الاتصال كافة فالذات هي التي تفكر وتدرك وتعي وتفسر الرسائل الاتصالية، والمرء حين يقرر الاتصال مع غيره من بني البشر ينطلق من ذاته أولا ويعمل عقله وفكره في مضمون ما يقول أو يريد إيصاله إلي غيره من أفكار، وهو يتأثر برغباته وحاجاته كما أن فهمه لذاته وتقديره لها يؤثر في اتصاله، ولذلك كان إدراك الذات واكتشافها وفهمها وإدارتها بكفاءة بل وتطويرها وتنميتها أمر لاغني عنه في أي اتصال.

صورة الذات الإنسانية

وهي أهم منطقة بالنسبة للعملية الاتصالية وأخطرها، حيث تتحدد في هذه المنطقة بشكل بأآخر درجة التشويش الذي يحدث في الرسالة، فمنها

تخرج الرسالة إلى الطرف الآخر، وتتعدد صورة الذات الإنسانية في هذه المنطقة على النحو التالي:

الصورة إلي يكونها الإنسان لنفسه: وهذه الصورة مزدوجة التكوين:

1-**الصورة الحقيقية**:

وهى ما يعيشه الرد فعلا ، وما يراه ، وما يشعر به ، فقد يشعر الإنسان في لحظة ما أنه خجول مثلا.

2- **الصورة المثالية**:



وهى الصورة التي يتمنى الفرد أن يكون عليها أو أن يصل إليها، أن يكون مثلا "الجانب الطيب". الصورة التي يرغب أن يعرفها عنه الطرف الآخر، وهنا يجب ألا نخلط، حيث أن هذه الصورة تحمل دائما قيمة ما، فالفرد يريد دائما أن يعطي "أفضل ما عنده وأكثر ما لديه" أي أنه يتمنى أن يظهر مثلا "الجانب الطيب".

الصورة التي يعتقد أن الآخر يعرفها عنه



وقد تكون صورة غير حقيقية، بل ضـــربا من الأوهام لديه، فبالإضافة إلى صورة الإنســـان عن نفسه، والصورة التي يعتقد أن الإنسان الآخر قد رسمها له، مما يؤثر على الرسالة، فـــان هـــذه الرسالة تتأثر أيضا بالصورة إلي يرسمها الإنسان للطرف الآخر في هذه العملية الاتصالية.

الصورة الذاتية تقرر الحياة

وفق القانون الفكري (مثل الداخل، كذلك الخارج) انه قانون التماثل أو التطابق يعكس ظاهرنا داخل نفوسنا، وبكلمات أخرى، إن الصورة الكاملة

لظروف حياتنا الخارجية هي حقا (صورة صادقة طبق الأصل) لصورتنا الذاتية الداخلية:المهنة، الدخل الوضع السكني، شراكة الحياة، دائرة المعارف.... أو أي شيء آخر تريده، إننا نعيش ما تعتقد صورتنا الذاتية أننا جديرون به.

عين طرقا تريد أن تنمو فيها وتتطور ذاتيا

سوف تحتاج أن تكون دقيقا جدا حول الأمور التي ترغب في أن تنميها:

ابدأ بسؤال نفسك أسئلة باسم شفائك وسعادتك.

- هل أريد أن أصبح شخصا أكثر سلامة عقلية وهدوءا؟
- هل أسلوب حياتي جيد بالنسبة لي؟
- كيف أريد أن أعمل أو أتكلم في مواقف خاصة؟
- أي أمر ينبغي أن أوليه اهتمامي الآن؟
- ثم أضف أسئلة أكثر عمقا؟
- بأي وسائل أحب أن أوسع معتقداتي وأنمو؟
- ما الذي يجعلني سعيدا وما الذي يجعلني غير سعيد؟
- في أي مجال في حياتي يترتب علي أن استجيب بدلا من أن ارتكس؟
- كيف ادخل سلاما أكثر علي أيامي المليئة بالكرب؟

ذكـاء التواصل مع الذات

إن القدرة علي التحليل الذاتي والقدرة علي تفحص سلوكنا بأنفسنا هو نوع من الذكاء يطلق عليه جاردنر "ذكاء التواصل مـع الـذات " ففحـص الأفكار والدوافع وموهبة تفهم مشاعرك هي الدليل علي هذا النوع من الذكاء الذي هو المفتاح لتحديد الأهداف ،وتخطـيط المسـتقبل وأحـلام اليقظـة

والوصول لطبيعة حاستك الحدسية، حيث انك لن تتحسن في المستقبل إذا لم تتفهم من أنت وما أنت عليه في هذه اللحظة.

مفهوم تطوير الذات



هو منهج يعمل علي تنمية واكتساب أي مهارة أو معلومة أو سلوك تجعل الإنسان يشعر بالرضا والسلام الداخلي، وتعينه على أهدافه في الحياة وتحقيقها وتعده وتجهزه للتعامل مع أي عائق يمنعه من ذلك افتراضات هامة على هذا التعريف.

إن التعريف المذكور أعلاه بني علي افتراضات مهمة وأصيلة وهي اسمي أهداف الإنسان وغاياته هو الوصول إلي الجنة ولابد أن يصرف حياته كلها في سبيل هذا الهدف، ولذا فمن المفترض أن يكون هذا الهدف أول الأولويات وان تقاس باقي أهداف الإنسان من حيث أهميتها علي هذا الهدف فالسعي لتحصيل المال كهدف مثلا لابد أن يتماشي مع هذه الغاية في الوصول للجنة وكذلك الأمر مع أي هدف دنيوي آخر غير جمع المال.

تطوير الذات لا يخرج عن مقاصد الشريعة فلا يطلب الإنسان تطوير نفسه بما لا يتفق مع الثوابت الشرعية.

تطوير الذات لا ينفك عن تذكية النفس من الناحية الشرعية وهو الوصول إلي كمال الإيمان وتطهير النفس، مما يخدش الإيمان بل هو حالة خاصة من تذكية النفس فهي الأصل الذي يسعي إليه كل مؤمن عاقل.

محركات الذات الإنسانية

محركات الذات ثلاثة هي:

1- العادات

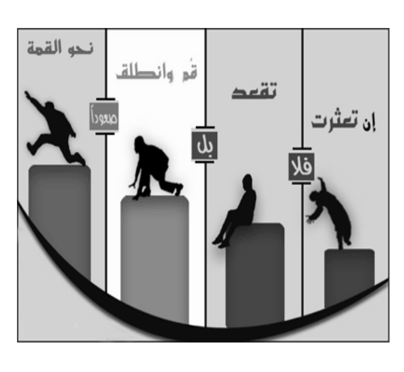
2- السلوك الاجتماعي

3- طريقة التفكير"حسي حركي، حسي تصويري، مجرد"

لماذا كل هذا الاهتمام بالشخصية

يقول "محمد ممتاز" اختلف علماء النفس في تعريف الشخصية، حتى وصل عدد تعاريف الشخصية إلى أربعين تعريف خلاصتها أنها صفات جسمية وعقلية وانفعالية واجتماعية تظهر في علاقات الشخص الاجتماعية وتميزه عن غيره.

وجاء الاهتمام بتطوير الشخصية بسبب:



1- تكنولوجيا الإعلام والاتصال والذي نتج عنه التضخم المعرفي والانفجار المعلوماتي الهائل وما تبعه من اغتراب لدى الشباب فأصبح الشاب يعيش في بلده بقيم ومعتقدات ومبادئ لا علاقة لها بالمجتمع الذي يعيش فيه.

2- إن خلاص الإنسانية الأكبر لن يكون إلا بالنمو الروحي والعقلي للإنسان، وتحسين ذاته وإدارتها على نحو أفضل، وليس في تنمية الموارد المحدودة المهددة بالهلاك.

3- إن تنمية الشخصية لا يحتاج إلى مال ولا إمكانيات ولا فكر معقد، وإنما الحاجة تكمن في الإرادة الصلبة والعزيمة القوية. "إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم " صدق الله العظيم.

4- تعلمنا تجارب الأمم السابقة أن أفضل طريقة لمواجهة الخارج وضغوطه الصعبة هي تدعيم الداخل وإصلاح الذات، واكتساب عادات جديدة ثم يأتي بعد ذلك النصر والتمكين.

اكتشف ذاتك وافهمها



يتوقف الاتصال مع الذات علي ما يسمي بادراك الذات أو المعرفة بالذات ويقصد بها الوعي إلي حد ما بما للفرد من مشاعر وحاجات ودوافع.

ويطلق علي إدراك الذات مصطلح آخر هو الوعي بالذات بمعني الانتباه إلي الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان، ومع انه قل من يوجد من يفهم نفسه تماما ويعرف دوافع ما يقوم به من سلوك أو حقيقة ما يشعر به من مشاعر يكون الشخص الطبيعي عادة واعيا دوافعه أكثر من أي شخص مضطرب، أي انه تكون لديه صورة واضحة عن ذاته.



والواقع أن الصورة التي يكونها المرء عن ذاته – صورة الذات – تعد من أكثر العوامل تأثيرا في تقديره لذاته ونعني هنا بصور الذات الصورة التي رسمها الشخص لنفسه في عقله أو فكرته عن ذاته، إن صورة الذات هي ببساطة رؤية المرء عن ذاته أو صورة يرسمها في عقله عن ذاته، وهي إما أن تكون ايجابيه وإما أن تكون سلبية وصورة الذات هذه مكتسبة وهي تتشكل من خلال معتقداتنا بخصوص أنفسنا أو الأفكار التي نحملها في عقولنا نقبلها علي أنها حقيقة.

هذا وأجريت دراسة في مهارات الاتصال أثبتـــت أن للاتصــــال مـــع الذات يحتل فقط 10% من أنواع الاتصال، 90% من أنواع الاتصال تكون مع الآخرين وبالرغم من هذا فان 10% تؤثر في 90% سواء بالســـلب أو بالإيجاب أي إذا كان انطباعي عن ذاتي 10%جيد فيؤثر علـــي اتصـــالي بالآخرين 90% وبالعكس.

كيفية التواصل مع الذات

يتم التواصل مع الذات من خلال التركيز علي المشاعر الأربعة:

- مشاعرك تجاه ذاتك.
- مشاعرك تجاه الآخرين.
- مشاعر الآخرين نحوك.
- مشاعر الآخرين نحو أنفسهم.
- ضع مشاعر الآخرين واحتياجاتهم الخاصة قبل مشاعرك واحتياجاتك.
- اظهر ذاتك كشخص منفتح واهتم بالآخرين.
- بناء الأسلوب الشخص للانطباع الأول.
- تعرف علي ذاتك قوة وضعفا.
- استكشف أساسيات انطباعك الأول (حدد نقاط القوة المثير فيك).
- حدد سلوكيات معينة تمثل أفضل أو أسوأ أصول لديك.
- تأمل نقاط ضعفك.
- فكر في الكيفية التي كان يستجيب بها الناس لك في الماضي.
- اطلب تقييما لأسلوبك.

قبول الذات

أول خطوة نحو تطوير الذات هو أن يتقبل الشخص ذاته علي علاتها بمميزاتها وسلبياتها وان يتجنب المقارنات السلبية مع غيره والتي قد تقلل من

تقديره لذاته فيركز علي الجوانب الايجابيـــة وتفعيلهـــا لتحقيـــق الأهـــداف المطلوبة.

وقبول الإنسان لذاته يدفعه للتقدم والنمو والنضج، فالإنسان الصادق مع نفسه يقبل نفسه كما هي بواقعها.... ويعمل علي تحسينها وتغييرها أو علي الأقل التخفيف من حدتها.

إدراك جوانب القصور

ونعني هنا أن ينظر الشخص إلي ذاته نظرة متزنة فيدرك الضعف فيها أو أوجه القصور ويعمل علي تحسينها وتغييرها أو علي الأقل التخفيف من حدتها.

إدارة الذات

لا يتطلب الاتصال الفعال مجرد اكتشاف الذات وفهمها، وإنما أيضا إدارتها بكفاءة ومن ثم تطويرها وتنميتها والمقصود بإدارة الذات أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وكذلك تعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف وإدارة الوقت وتعديل السلوك بما يجعله يؤدي بكفاءة وفاعلية.



ويمكن القول أن إدارة الذات هي المدخل الرئيسي للتغيير وان حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية ايجابية وفاعلة بما ييسر عملية إدارة الآخرين وقيادتهم. وهي عبارة عن الطرق التي تعين المرء علي الاستفادة القصوى من وقته في تحقيق أهدافه وخلق التوازن في حياته ما بين الواجبات والرغبات والاستفادة من الوقت والتي تحدد الفارق ما بين الناجحين والفاشلين في هذه الحياة.

قبل أن نتعرض إلي تطوير الذات يجب أن نؤكد علي أهمية تقدير الذات.

يمكن تعريف تقدير الذات بأنه تقييم الفرد الكلي لذاته إما بطريقة ايجابية أو سلبية، وتقدير الذات هو في الأساس شعور الفرد بكفاءة ذاته وقيمتها، انه الرؤية التي يحملها المرء عن قيمة ذاته.

صفات المقدر ذاته

- لا يكلف الإنسان نفسه ما لا يطيق
- لا قدوة له غير نبيه وما عاداه نماذج
- يختار علاقاته
- يختار ألفاظه وانفعالاته التي تعبر عن ذاته
- دقيق فيما يدخل في عقله من أفكار وصور
- لا يقارن ولا ينافس

أما تطوير الذات يقصد بها تحسين الذات وتطويرها وتفعيلها لتحقيـــق الأهداف المطلوبة.

1- **النية والرغبة**:

قال الله تعالى: "له معقبات من بين يديه ومن خلفه يحفظونه من أمر اله عان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم واذا أراد الله بقوم سوءا فلا مرد له وما لهم من دونه من وال" سورة الرعد آية 11.

2- **الدعاء:**

قال الله تعالى: وإذا سألك عبادي عني فاني قريب أجيب دعوة الداع اذا دعان فليستجيبوا لي وليؤمنوا بي لعلهم يرشدون " البقرة" 186

عن النبي صلى الله عليه وسلم فيما يروي عن الله تبارك وتعالى أنـــه قال "يا عبادي إني حرمت الظلم على نفسي وجعلته بيـــنكم محرمـــا، فـــلا تظالموا، يا عبادي، كلكم ضال الا من هديته فاستهدوني أهدكم، يا عبـــادي، كلكم جائع إلا من أطعمته: فاستعموني أطعمكم...إلى نهاية الحديث.

3- **تصفية النفس:**

النفس تحتاج إلى إعادة الصفاء والوضوح لها.

قال تعالى: "كلا بل ران على قلوبهم ما كانوا يكسبون" سورة المطففين 14"

4– **تعلم فن إدارة الوقت والتثقيف وكثرة الاطلاع والتدريب** من خلال الالتحاق بدورات تدريبية في التخصص وغير التخصص وهذا بعون الله تعالى سيفتح لك آفاقا جديدة.

مهارة تنمية الثقة في الذات

قبل أن نتعرض للكيفية التي تنمي ثقتك بذاتك يجب إن نعرف ما يلي:

- الثقة أمر قابل للكسر بسهولة.
- الثقة المفرطة والشك المفرط أمران غير سويان.
- الثقة تتطلب أداء ما يوجب استحقاقها.
- الثقة لا تتأتي بالإجبار ولكن يمكن التأثير علي استحقاقها.
- الثقة تتطلب باستمرار كسبها لئلا تخبو.
- الثقة تولد الثقة لذا لكي يوثق بك لابد أن تثق بغيرك.
- الثقة لا تتواجد إلا في جو يسوده الاحترام المتبادل.

الثقة لا تتطلب الكمال في كل شيء فكلنا ذو خطأ.

يقول الجنرال شارل دوز: لم الق في حياتي رجلا عظيما، إلا وهو ينطلق علي سجيته في وداعة وبساطة أما التصنع والتظاهر وتحدثك الزائد عن نفسك يوحي بأنك غير واثق بنفسك.

تلميحات عن الكيفية التي تنمي ثقتك بذاتك

- حدد المهم بالنسبة لك ولحياتك.

– عبر عن آرائك بدقة واقتناع.

– قم بوضع أهداف واقعية وحققها دون أن يتداخل ذلك مع أهداف الآخرين

– تأكد من أن مطالبك معقولة ومنطقية ولا تنتهك حقوق الآخرين

– استخدم لغة الجسد لدعم رأيك، واحتفظ بالتواصل البصري وانتصاب القامة واستخدم إيماءات يديك للتا كيد علي كلامك

– استخدم أسلوب التكرار لان الطرف الآخر يتلقي عن طريقه رسالة مفادها انك لن تتزحزح عن موقفك

– استخدم أسلوب الحسم الوجداني أولا ثم دع الطرف الآخر يعرف انك تتعاطف معه أو مع موقفه ثم أوضح له الشيء الذي لازلت تتوقع منه القيام به

– تعلم أن تقول كلمة لا بأدب وثبات ردا علي طلبات الآخرين غير المعقولة

– دافع عن حقوقك المشروعة.

الشعور بالعجز من العادات السلبية التي يجب التخلص منها بتعلم عادة جديدة في الثقة بالنفس وحسن تقدير الذات واصل الثقة بالنفس أمر فطري مولود مع الإنسان يضعف ولا ينمحي، ويمكن تقويته وزيادته بالمران والخبرات والتجارب، وإزالة الاحباطات المتمثلة في كلمة لا استطيع واستبدالها بكلمة اقدر الايجابية ويساعد علي الثقة بالنفس أمور كثيرة منها: التعلم، التدريب، التخطيط الجيد، تفعيل الحماس النفسي، قوة الدوافع الحافزة علي النجاح، وتبني الأفكار الايجابية مع حسن الظن بالله وصدق التوكل عليه.

من نتائج التواصل الجيد مع الذات تحقيق:

- الجرأة والثقة بالنفس.
- التحدث بثقة ووضوح.
- التعامل مع الآخرين بلباقة واهتمام.
- قدرة علي التصرف بسرعة وحماس.
- تقدير الآراء والأفكار التي يتلقاها من الآخر.
- التفاؤل وتقديم الشكر والثناء وإشعار المتلقي انه طرق لديك انطباعا جيدا.
- مهارة إدارة الذات في العمل.
- ضع جدول لعمليات التدقيق المتكررة مع رئيسك لتضمن انه مطلع علي حجم العمل والانجازات التي تقوم بها إضافة إلي الحصول علي تعليقاته.
- إذا كنت مسؤلا أمام أكثر من مسئول فعليك أن تكون شفافا حول كيفية إدارتك لوقتك بحيث يفهم الأشخاص حولك متى تكون متاحا ومتى لا.....
- سلم عملك في وقته وتخطي التوقعات.
- وثق كل شيء عندما تحدث الأشياء الجيدة والسيئة في عملك فان لم تكن موثقة فكأنها لم تحدث.

من هم الأناس المتمكنون

- إنهم مبدعون ومنفتحون للحياة بشكل عام.
- إنهم راسخون وواقعيون في اختيارهم أعمالهم لا توقفهم الخيبة أو المخاطرة.
- إنهم يتخذون قراراتهم بأنفسهم وأكثر مسئولية وتمكنا.
- إنهم يشعرون إنهم أقوياء بشكل كافي ليأخذوا عملا علي عاتقهم.
- لديهم شعور بالاتحاد مع كل شيء فالحياة شعور بعلاقة روحية مع الله عز وجل.

إننا نصعب الأمر علي أنفسنا من خلال الأفكار الكثيرة جـــدا التـــي تراودنا حول المستقبل والقلق والهموم حوله، إن معظـــم المشـــاكل التـــي ننتظرها بقلق شديد لا تحدث أصلا، لا تفكر إلا في المشـــاكل الموجـــودة ممكن وفي الضرورة القصوى.

بيد أن الأمر الضاغط الشديد الوطأة لا يقتصر علـــي التفكيـــر فـــي المستقبل بل إن التفكير في الماضي ثقيل أيضا، كن علي ثقة من إن الماضي قد انصرم وولي وليس في وسعك تغيير أي شيء بعد الآن.



تحرر من مشاعر الذنب تجاه الآخرين لقد بذلت ما في وسعك ولم يكن في وسعك فعل شيء آخر.

ولا تحمل الآخرين الذنب علي الصعوبات في حياتك فهم قد فعلو كل ما في وسعهم.

وأخيرا اسقط كل نقد لذاتك واقبل نفسك كما أنت، وعندما لا تكون قادرا علي ذلك فمن الذي يستطيع ذلك.

اما تؤمن به هو ما تحصل عليه: ببساطة شديدة إذا كنت تؤمن بالأشياء السيئة والسلبية والهدامة تجاه نفسك فعندئذ ستكون هذه الأحوال والظروف التي سوف تجذبها لنفسك.

اكتب معتقداتك الحالية إذا كنت تمر حاليا بالنتائج غير المرغوب فيها في بعض جونب حياتك فيجب أن تعي هذه المعتقدات وأفضل شيء لذلك أن تكتبها سواء كانت سلبية أم ايجابية.

صمم علي تغيير معتقداتك السلبية الحالية: تحدي نفسك لابتكار معتقدات جديدة محفزة ـ مناقضة تماما للمعتقدات السلبية الموجودة بالفعل ـ حتى وان كنت مبدئيا لا تؤمن بها من أعماق قلبك.

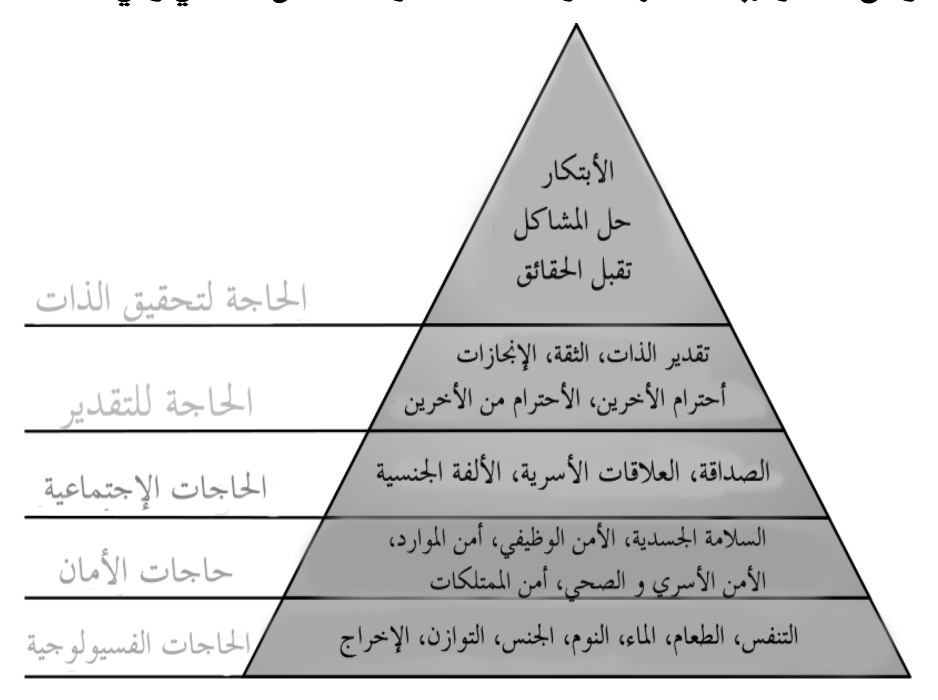
اكتب معتقداتك الايجابية الجديدة والتي تود ظهورها في حياتك اكتبها علي قطعة ورق جديدة واحملها معك وتطبعها في عقلك في أي فرصة.

أكد معتقداتك الايجابية الجديدة غلي أساس يومي منتظم علي الأقل مرتين يوميا تقولها لنفسك سواء سرا أو جهرا بثقة.

تطبع علي كل معتقد جديد لمدة 30 يوما وبذلك تستطيع تغيير معتقداتك وأحوالك المرتبطة بالصحة والمال والعمل.

كيف تحقق الأمن لنفسك

أوضح ماسلو أربعة عشر مكونا تحدد مكونات الأمن النفسي وهي:



يشعر الفرد بأنه محبوب ومقبول وان الناس تنظر له بدفء.

يشعر الفرد الانتماء والألفة مع محيطة الاجتماعي وانه ذو مكانة فيه.

يشعر الفرد بالطمأنينة وانخفاض مستوي القلق والخطر والتهديد.

يشعر الفرد بان الحياة سعيدة مليئة بالود والحب والخير.

يدرك الفرد الآخرين علي أنهم طيبون ودودون يحبون الخير.

يثق الفرد في الآخرين ويتعاطف معهم ويسامحهم ولا يعاديهم.

يتفاءل الفرد ويتوقع الخير أكثر من التشاؤم وتوقع الشر.

يميل الفرد نحو السعادة والقبول والرضا والقناعة.

يشعر الفرد بالهدوء والسكينة والاسترخاء.

يتمركز الفرد حول العالم بدلا من التمركز حول الذات والنزوع نحو الاجتماعية.

يتقبل الفرد ذاته ويحترمها من خلال شعوره بالقوة في مواجهة مشكلاته.

أن توجد لدي الفرد اهتمامات إنسانية كالتعاون والشفقة والتعاطف والاهتمام بالآخرين.

ما الذي يلهب حماسك ؟



اكتب قائمة تحتوي علي خمسة أمور تثير منابع الطاقة والاهتمام لديك وتحب القيام بها، مثل الهواية، الاهتمامات، الرياضة أو الأنشطة المتعلقة بالعمل، خذ بضع دقائق لعداد القائمة بعد ذلك، اختر اثنتين منها ممن تعتبرها أكثر إثارة لديك، تذكر حادثة معينة أو مناسبة ما حصلت بينما كنت تمارس هذه الأنشطة، تذكر المكان الذي كنت فيه والأشخاص الذين كانوا برفقتك ماذا كنتم تفعلون، وكيف عبرت عن اهتمامك

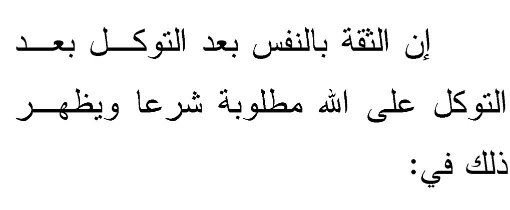
وطاقتك وحماسك، واكتب وصفا موجزا للحادثة أو المناسبة علي القائمة.ثم ارسم جدولا ودون فيه محرضات كل نشاط تحب ممارسته بشكل اكبر. ثم راجع القائمة وحلل المكونات الأساسية.

قوة التحكم بالذات

- استيقظ صباحا وأنت سعيد: فيجب علينا أن نبدأ أفكارنا بأفكار ايجابية وان تكون هناك نظرة سليمة نحو الأشياء.
- احتفظ بابتسامة جذابة في وجهك: حتى وان لم تكن تشعر انك تريد ذلك.
- كن البادئ بالسلام والتحية: وهذا هو ما حث عليه رسول الله (ص) "خيركم من يبدأ بالسلام".
- كن منصتا جيدا: لان المنصت الجيد متحدث جيد.
- خاطب الناس بأسمائهم: لان معظم الناس تشعر بالاعتزاز عندما تناديها بأسمائها.
- تعامل مع كل إنسان على انه أهم شخص في الوجود:لان الناس تحب من يقدرها.
- ابدأ بالمجاملة: لأنها تدخل السرور على قلوب الآخرين.
- كن دائم العطاء لكل من حولك أقربائك وأصدقائك وزملائك في العمل ولا تنتظر الرد من الآخرين.
- سامح نفسك وسامح الآخرين: فلا تفكر بالانتقام وكن ذو نفس صافية متسامحة.
- استعمل كلمة من فضلك وشكرا: فهذه الكلمات لها سحر كبير في التعامل مع الآخرين.

مهارة الثقة بالنفس

يعرف مفهوم الثقة بالنفس على انه تأكيد المرء لنفسه بامتلاكه للإمكانيات والقدرات والطاقات.



إن الثقة بالنفس بعد التوكل بعد التوكل على الله مطلوبة شرعا ويظهر ذلك في:

- حسن الظن بالله.
- التفاؤل بالخير والنجاح.
- السعي للارتقاء لتحصيل الكمال، مستخدما فكره وطاقاته وجهده وطموحاته والوصول إلى أهدافه. فقد قال الله تعالى: فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين:آل عمران، 159.

وفي حديث مسلم : قال صلى الله عليه وسلم: "المؤمن القوي خير وأحب الى الله من المؤمن الضعيف، وفي كل خير، احرص على ما ينفعك، واستعن بالله ولا تعحز، وان أصابك شيء فلا تقل: لو أني فعلت كذا كان كذا وكذ، ولكن قل: "قدر الله وما شاء فعل"

الثقة في النفس

شانون ميلر: يجب أن تثق بنفسك... وإذا لم تثق بنفسك، فمن ذا الذي سيثق بك؟

إبراهيم الفقي: من وثق بنفسه لا يحتاج إلى مدح الناس إياه، ومن طلب الثناء فقد دل على ارتيابه في قيمة نفسه.

هنري أبسن: الشخص الواثق بنفسه يقول: يبدو الأمر صعبا ولكنه ممكن... أما غير الواثق فيردد: الأمر ممكن ولكنه يبدو صعبا.



هناك قضية هي غاية في الخطورة، وهى مكمن الفرق بين الناجحين وغيرهم، هي أن الناجح لديه ثقة مطلقة في نفسه وهو قادر على تحقيق الفلاح والنجاح على الأرض قبل لقاء الله تعالى. صدقني لن يتحقق النجاح في حياتك ما لم تحدث به نفسك.

الثقة بالنفس تعبر عن قبول الفرد غير الخاضع للجدل لقيمه وأفكاره ومشاعره وانفعالاته باعتبارها المؤشرات الحقيقية والصادقة لخبراته التي تعبر عن إحساسه الصادق بما هو عليه بالفعل وما يشعر به فعلا، وتعبر عن مدى ارتياحه لشعور الآخرين تجاهه واحترامه لهم بما تعني القدرة على الضبط الذاتي والتمكن والكفاءة والاستفادة من هذه الكفاءة والبناء عليها في ضوء المقومات النفسية والاجتماعية والمادية التي تساهم في تحقيق النجاح والتفاعل الناجح مع الآخرين.

وتلعب الثقة بالنفس دورا مهما في تقبل الفرد لذاته والآخرين، وتمكنه من الاعتماد على نفسه وتمنحه القدرة على التحكم في مشاعر الإحساس بالذنب والغضب والخوف والحزن والقوة والمشاعر السعيدة.

أصحاب الثقة الزائدة بالنفس



إن الثقة الزائدة بالنفس أشبه بالغرور تجعلك أناني ودائما غاضب، وتتحدث دوما عن انجازاتك وصفاتك وهذا لن يوصلك الى أي مكان. وتجعلك تقفز من المشكلة إلى الحل دون أن تمر بالمراحل الموضوعية المنطقية ودون أن تعرف اثر أي

اختلاف في التفاصيل أو في البيئة المحيطة، وبالرغم من أن الثقة في النفس مطلوبة في القرارات إلا أن الزيادة فيها أمرا غالبا ما يؤدي إلى التهلكة.

خصائص ذوي الثقة المعتدلة بالنفس

إن الثقة المعتدلة بالنفس لها أهمية قصوى في جميع جوانب حياتنـــا، ولهذا يصارع الكثيرون في الحياة لامتلاكها لأنها تساعد الفرد على أن يحقق النجاح في كل خطواته، إن من خصائص الأفراد ذوي الثقة بأنفســـهم إنهـــم يتصفون بالهدوء عندما يغضب الناس، ويمشون في ثقة، ويطالعون النـــاس في وجوههم وأعينهم عند الحوار، ويصافحون عنـــد التعـــارف ويســـتغلون حركات الأيدي لتقريب المفاهيم دون مبالغة ويســـتعملون تعـــابير وجههـــم ليتفاعلوا مع محدثيهم رافعين رءوسهم، ينادون الناس بأسمائهم ويتعرفـــون عليهم ويعرفون أنفسهم للآخرين، كلامهم فيه تفاؤل وبعيد عن التشاؤم، لديهم الشجاعة في الاعتذار إن اخطئوا، كما يتصفون بـــأنهم أصـــحاب أهـــداف واضحة ويتقبلون النقد، وأخيرا لا يخافون من تحمل المسئولية.

فهم دائمو القلق والاكتئاب والانطواء، فعدم الثقة بالنفس تجعل الفـــرد حريصا وحذرا في أقواله وألفاظه وحركاته وسكناته، بالإضافة إلى التزامـــه الصمت أحيانا وأحيانا يرفض الدخول في جماعة. ويفضلون البقاء في منطقة الراحة الخاصة بهم، ولا يريدون أي تطوير ولا أي جديد وهذا سببه الخوف من الفشل وبالتالي يتجنب المخاطرة.

كيف تتغلب على فخ الثقة الزائدة بالنفس

– تجنب أن تقع في فخ التقدير الأول للانطباع الأول.

– حاول أن تتحدى القرارات التي وصلت إليها بسرعة ووجه إليها الانتقادات كأنها مقدمة من شخص يريد أن ينال منك "انظر إلى الجانـــب الآخـــر مـــن القمر".

- تحدي المستشارين والخبراء بما يقدمونه من آراء فمن الممكن أيضا أن تكون ثقتهم في أنفسهم زائدة قل لهم ماذا لو حدث كذا وكيف.

إرشادات حول بناء مفهوم الثقة

- **تحصل على الخبرة اللازمة والمعرفة اللازمة:**

وذلك بكثرة القراءة والاطلاع والمعرفة من مصادر متعددة ومتنوعة في كافة المجالات والتخصصات.

- **استخدم لغة واثقة**:

أنا واثق من نفسي، أنا متمكن من هذا الشيء، لدى القدرة على مواجهة الآخرين.

- **تجاهل المناجاة الداخلية المدمرة للنفس**:

وانتظم على استعمال الثوابت الايجابية المتعلقة بقدراتك وطاقاتك وإمكانياتك، اشطب من عالمك الواعي عبارات "لا استطيع" "أخشى من" "هذا مستحيل" "لن أتمكن من القيام بذلك فانا مجرد........" الخ ففي هذه العبارات إفراط في التقييم، وتنبؤ للنتائج السلبية وتجاهل أو تهميش للإمكانيات.

- **مارس السلوك الواثق**:

طبق تكنيك "تصرف وكأنك واثق حتى وان لم تكن واثقا"، طبقها فقط إذا كنت تملك المعرفة والخبرة اللازمة، أو إذا كنت راغبا لتعلمها على طول الطريق، لغة الجسد هي ناقل مهم لمفهوم الثقة. قف أو اجلس بشكل طويل ومستقيم. انظر مباشرة للشخص الذي تتحدث معه وتكلم بنبرة ثابتة مستوية وجازمة.

- **ركز على نجاحاتك السابقة وليس على الإخفاقات** :

من المؤسف إننا نسلم بنجاحاتنا بينما نوغل المسير "أو نمعن التفكير" في إخفاقاتنا، فإذا ركزنا على فشلنا، فإننا نعمل على خلق المزيد من الفشل، لهذا

ركز على نجاحاتك السابقة واسأل نفسك: ما هي العوامل التـــي أدت إلـــى النجاح في كل مثال؟ ماذا يمكن أن أطبق في المرة القادمة؟

قاتلات الإبداع والتفكير الابتكاري

هناك مجموعة من العوامل تؤدي إلى قتل التفكير الإبداعي:

- جربنا هذه الفكرة من قبل.
- ستستغرق هذه الفكرة وقتا طويلا.
- ستكلف هذه الفكرة كثيرا من المال.
- هذه ليست وظيفتي.
- هذا ليس من شغلك.
- لماذا لا تكتب هذه الفكرة وترفعها إلينا.
- هذا مستحيل.
- يمكن أن نطبق هذه الفكرة في السنوات القادمة.
- ربما تكون محقا، ولكن.........
- هذه فكرة غبية.
- عملاؤنا لا يرغبون في ذلك.
- لا يمكن عمل ذلك هنا.
- لا اعتقد أن ذلك مهما.
- إذا لم يكن هناك خلل فلماذا التغيير.
- مؤسساتنا صغيرة والفكرة اكبر منها.
- ليس عندنا وقت الآن والفكرة اصغر منها.
- هذه الفكرة تبدو لي بأنها فكرة جنونية.

الشعور بالسعـادة

يتضمن مفهوم الشعور بالسعادة والتفاؤل، ذلــك الاعتقــاد الضــمني والصريح بأن هناك مستقبل أفضل، والمستقبل الأفضل بالنسبة للمتفائل قادم بشكل تلقائي، أما الأمل فيتطلب جهدا عقليا وعمليا، فنجد الإنسان الذي يأمل يقول لنفسه لن استطيع فعل ذلك إلا إذا توافرت هذه الشروط ثم إذا أحســنت استغلال تلك الظروف ويشير "صليبيا" إلى أن التعبير عــن الســعادة انــه السرور الحادث للنفس عندما يكون للإنسان على التمييز بين الخير والشــر في ممارسة الفضيلة، وأنه لا يمكن فصل عناصر الذهنية عن الانفعالية.

إن تحقيق السعادة مطلب إنساني نبيل يهون في ســبيله كثيــر مــن التضحيات، بل إن السعادة الحقيقية هي احد أهم أغراض التغيير والتجديد في حياة الناس.

ولا يختلف اثنان على فاعلية الإحساس بالنجاح بعد انجــاز الأعمــال بإتقان، فالنجاح فرصة لا تعادلها فرصة وما يترتب عليها من مشاعر جميلة من تقدير الآخرين واستحسانهم وللمكانة التي يحظى بها الناجح لدى أسرته وأصدقائه والمجتمع.

الشفرة السرية للنجاح

الشفرة السرية للنجاح هي أسلوب حياة يجمع بين الجوهر والتصرفات انه احد إسرار العيش ويختلف عن الأرقام السرية لخزنة ما، يأتي الجــوهر في المقام الأول، وهي أن تكتشف ذاتك الحقيقية، ثم تأتي طريقة التصــرف وهي التصرف بما يتناسب مع تلك الذات، سيسمح لك هذا الجوهر وطريقة التصرف بان تحقق اكبر نجاح ممكن ولكن كيف نفعل هذا؟

بإتباع الخطوات التالية وهي الشفرة السرية للنجاح:

- كن متحمسا لعملك دائما وتعامل مع عملك باهتمام، ولا تتعامل معــه باعتباره مجرد ماكينة لربح الأموال بل اعتبر هــذا العمــل شــريكك الرئيسي في الحياة واخلص فيه النية لوجه الله وابذل فيه أقصي وسعك لتحقيق النجاح.
- لا تكره أحدا مهما اخطأ في حقق ولا تتأثر بالقول القبيح والكلام السيئ الذي يقال فيك فانه يؤذي قائله ولا يؤذيك.
- ابتسم ولو القلب يقطر دما فتبسمك في وجه أخيك صدقة وابدأ النــاس بالسلام وحيهم بالبسمة واعرهم الاهتمام لتكن محببا إلي قلوبهم وقريبا منهم.
- توقع دائما حدوث أخطاء ولا تخشي ذلك أبدا فالإنسان بطبعــه لــيس معصوما من الخطأ، وعندما تقوم بدعوة الآخرين لمساعدتك فتذكر أن الرفض هو المتوقع دائما ولذا يجب أن تعمل بحماس لتصل إلــي مــا تصبو إليه ولا تفرح أعدائك بغضبك وحزنك فان هذا ما يريدون فــلا تحقق أمنياتهم الغالية في تعكير حياتك.
- أنت الذي تلون حياتك بنظرتك إليها فحياتك من صنع أفكارك فلا تضع نظارة سوداء علي عينيك ولا تسمح بتسرب اليأس إلــي داخلــك ولا تتخلي عن تحقيق أهدافك فاليأس هو أكثر طريــق للفشــل ولا تــدع الأحداث والمشاكل الصغيرة تعوق مسيرتك بل انظــر إلــي أهــدافك وتطلع للحلم الكبير الذي تسعي لتحقيقه.
- إذا وقعت في أزمة فلا تيأس وتذكر انك مررت بأزمــات ومشــكلات كثيرة ونجاك الله منها فكما نجاك قبل ذلك فسينجيك في هذه المرة كما نجاك من قبل، واجعل ثقتك في الله كبيرة ودائما أحسن الظن بالله مثل

قوله تعالي "أنا عند ظن عبدي بي" وان شاء الله لن يتخلي الله عنــك وتذكر الله دائما في الخاء كتذكرك في البلاء.

- لا تعش حياتك فقط وفق ما تستطيع الحياة أن تقدم صوتها لك، وإنمـــا عيشها أيضا بحيث يمكنك القول: لقد عشت حقا في كل لحظة وفي كل نفس من الأنفاس.
- الحياة ليست صراعا وإنما لعبة لا يمكنك سوي الانتصار والربح فيها: في الخبرات والحكمة والصداقة والحب فالحب طريق مشترك حتـــي تستمتع بالحياة بكل أنفاسها وتحركاتها لكلا الشريكين والوصول أخيرا إلي الذات واليوم دون حب وضحك هو يوم ضائع (بادويلان وممتاز وفاين وجون وكاظم وايشباخر).

مهارة تحقيق النجاح

قبل أن نتكلم عن مهارة تحقيق النجاح، نتكلم عن أهم عوامل النجـــاح فالمرونة من أهم عوامل النجاح وافتقادها في غالب الأحيان السبب الرئيسي للفشل والجمود والتخلف وتفويت فرص النجاح، ولهذا نجد العناد وهو ضـــد المرونة من اكبر مسببات المشكلات الأسرية والاجتماعية والحضارية، ولهذا كان التدرب على المرونة واحترام الرأي الآخر والأفكـــار الجديـــدة، ســـببا لنجاح المؤسسات والشركات والمجتمعات التي تتخذها شعارا لها.

حاول أن تسعد كل من حولك لتسعد ويسعد الآخرون من حولك فأنت لا تستطيع الضحك بين الدموع ولا الاستمتاع بنور الفجر وحولك من يعيش في الظلام، وسعادة الإنسان تتضاعف بعدد الذين تنجح فـــي إســـعادهم وإذا اتسع رزقك فحاول أن تسعد الناس ببعض مالك وإذا ضاق رزقك فحاول أن تسعدهم بالكلمة الطيبة قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "ومن كـــان لـــه

فضل من ذاد فليعد به على من لا زاد له"و قال رسول الله صلى الله عليه وسلم" "ولا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق"

ولكي أحقق مهارة تحقيق الانجاز والنجاح أجيب على هذه الأسئلة ؟

- ماذا يجب على فعله لكي تصبح حياتي أكثر نجاحا بالمعنى الأخلاقي وتقود إلى الانجاز؟



- ماذا يجب على فعله حتى لا يؤذي نجاحي الآخر بل يسهم أيضا في إنجاح الآخر؟
- ماذا يجب على فعله لكي يسهم سلوكي في زيادة تطور الإنسانية وليس في إفنائها؟

من هذا التعريف يؤدي تطبيق قوانين النجاح الروحية إلى سلوك أخلاقي يراعي الناس الآخرين وينسجم مع الضمير.

يعرف الماضي وكذلك الحاضر الكثير من الناس الذين يعتبرون أنفسهم ناجحين رغم أنهم يتجاهلون قوانين النجاح الروحية هذه لكن نجاحاتهم كانت دائما قصيرة الأجل وتبين على المدى الطويل إنها مجرد نجاحات وهمية ولا تتحقق راحة البال أبدا بنجاحات غير أخلاقية.

بالانسجام مع قوانين النجاح الروحية يمكن تحقيق نجاحات حقيقية لا تهدف إلى مجرد اللحظة الآنية بل تشمل مجمل تطور الشخصية بعمق، بالإضافة إلى ذلك أنها تمكن الفرد نفسه والآخرين من العيش بسعادة ورضا، لان النجاحات التي تتحقق على حساب الآخرين سوف تضيع عاجلا أو أجلا. بعبارة أخري إن للنجاحات التي تحققت بواسطة طاقة سلبية مدمرة مثل الجشع وحب السيطرة والأنانية وعدم اللامبالاة لها أثرا ضارا مرتدا علي من حققها.

عندما تلعب في حياتك دورا جانبيا أو ثانويا فليس في وسعك أن تكون سعيدا لأنك تعيش وفق الحوار الذي وضعه الآخرون. أنت تحدد الدور وأنت تملأه فكن أثناء لعبك الدور الرئيسي متحمسا لذلك عيش هكذا بحث تستحق التصفيق غير المحدود وتستطيع في كل مقطع من مقاطع حياتك أن تكتشف من جديد دورك المحبب الذي تود أن تلعبه بكل سرور.

خذ الحياة بسهولة بقدر الإمكان بحيث يصبح كل شيء أكثر بساطة وتعلم أن تستمع إلي قلبك في اغلب الأحيان وان تدع روحك تهتز فرحا وانتمي إلي حياة مشبعة بكثير من الفكاهة المحببة والقلبية.

استبدل لو المخيفة بـ لو المتفائلة

معظمنا مشغول بطرح أسئلة ماذا لو المخيفة التي تتوقع السلبيات والمخاوف وأشكال الضيق وخيبات الأمل وننسي أن نطرح لو المتفائلة السعيدة وهي كما أوردها واطسون:

وأيا كانت تلك السعادة في حياتك هذه اللحظة اسأل نفسك:

- ماذا لو كانت تنحل جميع احباطاتي في العمل؟
- ماذا لو لم يعد عندي فجأة هموم مالية؟
- ماذا لو تحسنت صحتي تماما علي النحو الأمثل
- ماذا لو كان كل شيء يسير سيرا رائعا؟
- ماذا لو تلقيت ترقية في عملي؟
- ماذا لو كان علي أن ابتسم لكل شخص أقابله اليوم؟
- ماذا لو كان علي أن أقابل شخصا اليوم استمتع بصحبته حقا؟
- ماذا لو كنت اشعر بالسعادة رغم وجود أطنان من العمل علي تأديتها؟
- ماذا لو بقيت مرحة لينة مع أن أولادي الصغار يضجون كثيرا؟

الفرق بين الناجح والفاشل

أورد بادويلان في كتابه قصص الناجحين وتجاربهم: من قاع الألم إلي قمة النجاح مجموعة من الطرق التي تميز الناجح من الفاشل:

- الناجح يفكر في الحل والفاشل يفكر في المشكلة.
- الناجح لا تنضب أفكاره والفاشل لا تنضب أعذاره.
- الناجح يساعد الآخرين والفاشل يتوقع المساعدة من الآخرين.
- الناجح يري حلا في كل مشكلة يري مشكلة في كل حل.
- الناجح يقول الحل صعب لكنه ممكن والفاشل يقول الحل ممكن لكنه صعب.
- الناجح يعتبر الانجاز التزاما والفاشل لا يري في الانجاز أكثر من وعد يعطيه.



- الناجح لديه أحلام يحققها والفشل لديه أوهام وأضغاث أحلام يبددها.
- الناجح يقول عامل الناس كما تحب أن يعاملوك والفاشل يقول اخدع الناس قبل أن يخدعوك.
- الناجح يري في العمل أملا والفاشل يري في العمل ألما.
- الناجح ينظر للمستقبل ويتطلع لما هو ممكن. والفشل ينظر للماضي ويتطلع لما هو مستحيل.
- الناجح يختار ما يقول والفاشل يقول دون أن يختار.
- الناجح يناقش بقوة ولكن بلغة لطيفة والفاشل يتشبث بالصغائر.
- الناجح يصنع الأحداث والفاشل تصنعه الأحداث.

أسرار الشخصية الناجحة

من أسرار الشخصية الناجحة ما يلي:

امتلك مفتاح شخصيتك:

شخصية مثالية– شخصية واقعية– الشخصية المدركة الذاتية.

امتلك الرؤية الواضحة:

فالعالم يفسح الطريق للمرء الذي يعرف إلي أين هو ذاهب.

امشي خطوات إضافية:

وافعل أكثر مما هو واجب عليك.

امتلك التفكير الموجه:

الأفكار تتمتع بالقوة إما في صالحك أو تعمل ضدك أنت توجهها وتختار من بينها.

امتلك الانضباط الذاتي:

فهو يدفعك جيدا قبل أن تقوم بأي فعل.

تخلص من الهراء الموجود في عقلك:

والذي يحول دون نجاحك وأحسن جهودك التي تبذلها في اجتذاب الناس إليك وانعم بعلاقات أفضل مع نفسك والآخرين وذود ثقتك بنفسك تلقائيا.

امتلك موهبة التعاون الفكري:

تعاون مع ذوي الفكر الوجه وأحسن اختيار من تتعاون معهم.

امتلك شخصية مبادرة وذات حماس:

فالحماس بالنسبة للنجاح كالبنزين بالنسبة للسيارة.

كن مبدعا :

فالإبداع يقل بدون ممارسته ويزيد مع التدريب.

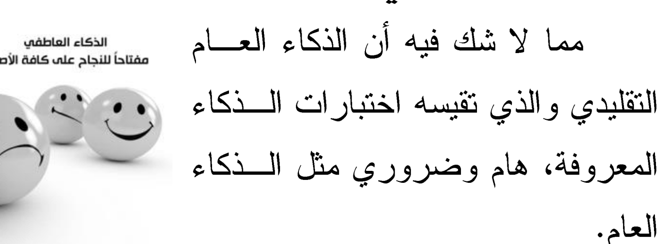
استثمر وقتك ومالك :

فاستثمار الوقت أهم من استثمار المال.

وبعد أن تحقق كل ما سبق ستخالجك مشاعر فياضة من السعادة والترابط والبهجة والحماس والحب وستبدأ تدرك وتعيش دورك في الحياة فالبشر يحفزهم النجاح لا الإخفاق فإذا أردت حقا أن تحفز نفسك بما يصلح لك فاستشعر الامتنان للأمور التي أحسنت فعلها في يومك قبل أن تخلد للنوم نعم لقد أحسنت القيام بالعديد من الأشياء اليوم .اكتبها وفكر فيها وركز عليها وعندما تركز عليها ستنمو وتشهر بالرضا عن نفسك ومن ذلك " لقد نجحت في هذا الاختبار الصعب لقد أعددت للاجتماع المهم لقد كتبت التقرير المطلوب مني".

معظمنا يعاقبون أنفسهم علي الأخطاء التي اقترفوها، ولكن إذا انصب تركيزك كله على مالا تستطيع تحقيقه فماذا ستجني؟

مهارة الذكاء العاطفي





مما لا شك فيه أن الذكاء العـــام التقليدي والذي تقيسه اختبارات الـــذكاء المعروفة، هام وضروري مثل الـــذكاء العام.

ويمكننا القول أن الذكاء الانفعالي هو شرط مسبق لتطـــوير وتحقيـــق قدراتنا العقلية المتنوعة وببساطة نحتاج للتعرف على انفعالاتنا وعلى إعطاء مشاعرنا وحاجتنا الداخلية الوصف المناسب والتسمية الملائمة... مما يفيدنا في تحقيق أهدافنا الحياتية بما يتناسب مع حاجات ومشاعر الآخـــرين مـــن حولنا كما نحتاج إلى تنمية المهارات اللازمة للوصول إلى طـــرق مناســـبة لتحقيق أهدافنا وحاجاتنا المتنوعة من خلال تهدئة انفعالاتنا الخاصة وصولا إلى ارتياحنا الداخلي.

وبعد كل ذلك... نحتاج إلى تنشيط أنفسنا وتحريك كل قدراتنا الداخلية مثل الطاقة الداخلية والجهد، الانضباط، المثابرة، المرونة..... ومن ثم التوجه نحو المصادر الخارجية المتوفرة حولنا ومنها.... بناء شبكة علاقات اجتماعية فعالة من خلال التفاهم والحوار الناجح مع الآخر وتفهم حاجاته والقدرة على التعاطف معه وقراءة انفعالاته وتحديد الحدود المناسبة بين الذات والآخر.

ولهذا الوجه من أوجه الشخصية (الوجه العاطفي)أهمية قصوى ،لأنه هو الذي يقرر المدى الذي تذهب إليه علاقتنا بالناس... وهو الذي ينطوي على إحساساتنا تجاه أنفسنا وتجاه الناس.



والعواطف السليمة الايجابية تمنحنا التصميم والثقة بالنفس، والمرح والغبطة والحيوية والمرونة، والتفوق العاطفي يحمينا من الانزعاج، وكذلك من الخوف والغضب وخيبة الأمل والإحباط، وهذا يحول حياتنا إلى دروس دائمة في الاستمتاع بالحياة على رغم صعوباتها. والتغيير الوجداني يقتضي التخلص من المشاعر السلبية والتحلي بالمشاعر الايجابية من خلال الفهم الصحيح للواقع.

الذكاء العاطفي هو "قدرة الإنسان على التعامل الايجابي مع نفسه ومع الآخرين بحيث يحقق اكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله".

فهو عبارة عن "مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية إلي تمكن الشخص من تفهم مشاعر وانفعالات الآخرين".

كما يعرف الذكاء العاطفي انه "القدرة على استخدام وتطويع المشاعر والعواطف والتحكم بها بحيث تملك زمام المبادرة في توجيه أفكارك وسلوكك وتصل لما ترجوه من أهداف وهذا ما يعبر عنه بالنضج أو الرشد"، وهو عملية متواصلة لا تتوقف عند مستوي معين من النمو بل تتطور مع تنوع مطالب الحياة ومواقفها وبها نتمكن من إدارة حالات الغضب والانفعال فلا نرتكب أخطاء نندم عليها وتكلفنا غاليا.

والتغيير الوجداني المطلوب الذي يمنحنا قوة في مشاعرنا، يمنحنا في ذات الوقت السيطرة على عواطفنا، من خلال تبديل إشارات الفعل المؤدي بعد ذلك إلى النجاح في حياتنا العملية والاجتماعية، من خلال التحكم في الحب ودفء العلاقات الإنسانية، التي تمنحنا التقدير والامتنان المطلوب.

ويعتبر د. يحي إبراهيم أن المهارات الوجدانية من "استراتيجيات النجاح وأسرار التميز البشري، ويتم ذلك من خلال:

- معرفة المشاعر الذاتية وحسن إدارتها.
- الإحساس بمشاعر الآخرين.
- جودة التفاعل العاطفي.

ويعتبر من مهارات الذكاء العاطفي عند وفاء مصطفى بالإضافة إلى ما ذكر:

- البحث في مسببات هذه المشاعر.
- معرفة التأثير المحتمل لمشاعرنا وأفعالنا على مشاعر وسلوك الآخرين من حولنا.
- الإبحار في عالم المشاعر وضبطها.

يرى "دانيال غولمان" أن الذكاء العاطفي يتألف من مجموعة من المهارات والسلوكيات بما في ذلك الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي والدافعية والتعاطف والمهارات الاجتماعية بدلا من المهارات المرتبطة عادة بكون الشخص قائدا مثل الذكاء والرؤية والعزيمة. تم إدخال الذكاء العاطفي في برامج تدريب الشركات في كل أنحاء العالم في محاولة لمساعدة الشركات في تحقيق اكبر قدر من النجاح من خلال الاستثمار في تطوير القيادة لموظفيها.

يتميز الإنسان الذكي عاطفيا بما يلي:

- يتعاطف مع الآخرين خاصة في أوقات ضيقهم.
- إنسان سوي بريء من عقد النقص والغرور ومن وراض الزهو والحسد.
- يتحكم في الانفعالات والتقلبات الوجدانية.
- يقدر الوقت ويحسن استثماره.
- يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.
- تتسم علاقته مع غيره بالتكافل والمساواة.
- يتفهم المشكلات بين الأشخاص ويحل الخلافات بينهم بيسر.
- يقدر قيمة التعاون.
- يحترم الآخرين ويقدرهم.
- يتمتع بالقدرة علي توجيه نفسه وتحمل مسئوليات تصرفاته.
- يظهر درجة عالية من الود والمودة في تعاملاته مع الناس.
- يمتاز بتفتح العقل والفكر والرغبة المستمرة للتعلم.
- يحقق الحب والتقدير من الذين يعرفونه.
- يحاول دوما اكتساب المزيد من المهارات لحل مشاكله وتنمية مهاراته.

- يفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم وينظر لهم من وجهة نظرهم.
- يشعر بالراحة في المواقف الحميمة التي تتطلب تبادل المشاعر والمودة.

عناصر الذكاء العاطفي

أوضح دانيال غولمان في مجلة هارفارد ريفيو أن عناصر الذكاء العاطفي في مجال العمل كالآتي:

الوعي الذاتي.:

ويعرفه بأنه القدرة علي إدراك وفهم مزاجك ومشاعرك ودوافعك فضلا عن تأثيرك علي الآخرين وعلاماته المميزة التوافق مع الذات وحب الدعابة.

التنظيم الذاتي :

ويعرفه بأنه القدرة علي ضبط وإعادة توجيه الدوافع والأمزجة المشتتة وعلاماته المميزة المصداقية والنزاهة والراحة والتغيير والانفتاح.

الدافعية :

ويعرفها بأنها شغف للعمل لأسباب تتخطي المال وعلاماته المميزة دافع قوي للإنجاز وتفاؤل حني في مواجهة الفشل .

التعاطف :

ويعرفه بأنه القدرة علي فهم التركيبة العاطفية للأشخاص الآخرين وعلاماته المهارة في التعامل مع الأشخاص وفق ردود فعلهم العاطفية.

المهارات الاجتماعية :

ويعرفها بأنها الكفاءة في إدارة العلاقات الاجتماعية وعلاماته المميزة فعالة في قيادة التغيير وقدرة علي الإقناع.



ويـــري " الفلاحـــي" أن توقـــع الأفضل ينقل للنفس مباشرة من عـــالم الحيرة والتجربة إلـــي عـــالم الجـــرأة والمجازفة دون النظـــر الـــيم مـــآلات

وعواقب الأمور.. والإنسان اليوم وكل يوم هو بعض تفكيره.. وأفكار الناس تقودهم إلي المعالي أكثر ما تقودهم أجسادهم... لا اعرف واثقا غير جرئ ولا اعلم جريئا يفكر في العواقب السيئة قبل أن يجول في عالم العواقب الرائعة.

هذا وينبغي أن نبعد عن أذهاننا إلي الأبد أية أفكار سوداوية أو بلهاء فذلك ولاشك يجرنا إلي حافة هاوية مظلمة فليس من صفات الإنسان الذكي أو النشيط مطلقا الانغماس في مثل هذه الأفكار والهلاوس الكئيبة التي قد تؤدي بالإنسان في النهاية إلي مهالك ومتاهات عقلية لا أول لها من آخر والحل الأمثل هو دعم ودمج هذه المعتقدات التي أصبحت تملأ حياتنا بشيء من الدين والأخلاقيات القويمة.



هذا ولقد أثبتت دراسة جديدة نشرتها مجلة أحداث الأكاديمية الوطنية الأمريكية للعلوم: أن الأفكار السوداء والحزينة والسلبية تضعف جهاز المناعة لدى الإنسان، ويبطئ من عملية الشفاء الطبيعية، فهو يعمل على تطوير حالات الإحباط والخمول أثناء الانتكاسات الصحية ويترافق مع مشاعر القلق والأحوال الجسدية السيئة، كما أن عقلية الأشخاص المتشائمين تسمح للانتكاسات أن تتزايد لتتحول إلى مصائب ومن ثم إلى كوارث، ليصير شعار المرء "كل شئ أسوأ مما كنت اعتقد " بينما يعمل التفاؤل على تقوية جهاز المناعة لدى الإنسان ويساعده على الشفاء من حالات الانتكاس بسرعة اكبر ويمنعه من الاستسلام خصوصا أثناء مواجهة العوائق.

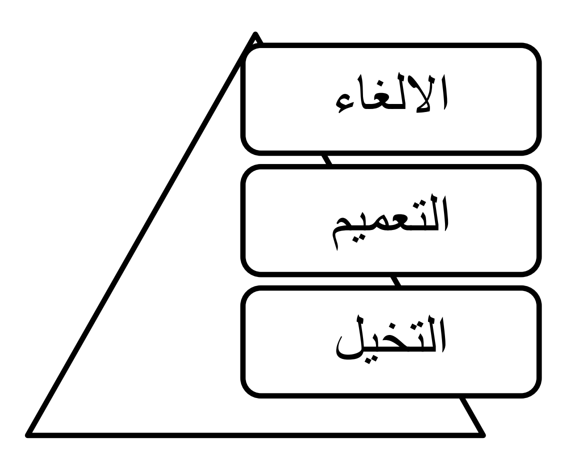
كما يتحدث كثير من المدربين عن بناء الثقة فيؤكدون دائما علي أن الإنسان بحاجة إلي أن يكثر من التوكيدات الايجابية في حياته بالعبارات التالية: "يجب أن افعل، استطيع أن افعل، سوف افعل، أنا قادر علي فعل ذلك كله ويقول الفلاحي "ومع إدراكي لأهمية التفكير الايجابي الا أنني وعن تجربة شخصية أؤكد علي ضرورة التفكير الايجابي، وتوقع النجاح والتأكيد علي النفس أن الحياة كلها محاولة جريئة أو لاشيء".

والفعل هو الخطوة العملية التي تكتب للتفكير الايجابي النجاح المنشود.. اغسل من عقلك الأخطار وتجاوز به العقبات وارفعه عن تفاهات الرسوب فإنها أشبه ما تكون بالسراب في الصحراء القاحلة تحسبه ماءا ولا تجد فيه قطرة.

مهارة التفاؤل وعدم التشاؤم

يقول الله تعالي: "قل يا عبادي الذين أسرفوا علي أنفسهم لا تقنطوا من رحمة الله إن الله يغفر الذنوب جميعا انه هو الغفور الرحيم" كما يقول عز من قائل "ومن يقنط من رحمة ربه إلا الضالون" نجد في هذه الآيات العظيمة توجيه كريم للإنسان بالحرص علي تربية نفسه علي استخدام أسلوب التفاؤل والبعد كل البعد عن اليأس والتشاؤم الذي يؤدي للقنوط، ونحن إذا علمنا ا ن الله ما خلق الناس إلا لعبادته ورغم هذا فو يدعوهم للتفاؤل حيال مغفرته عز وجل.

والمبدأ الثلاثي للتفاؤل يتمثل فيما يلي:



الإلغاء: أي نلغي الأشياء السلبية التي لا تسعدنا.

التعميم: أي نعمم خبراتنا علي الأشياء الايجابية التي تسعدنا.

التخيل: أي نتخيل النجاح في كل وقت وفي كل لحظة.

هذا وعندما تتصف أفكارنا بالايجابية ونملك روح المبادرة عوضا عن السلبية والتفاؤل بدل العجز والكسل تثمر جهودنا وتتحقق أهدافنا ذلك إن كثيرا من فشلنا ينتج من بأسنا وتشاؤمنا ونظرتنا السلبية إلي حياتنا وظروفنا.

يقول عالم النفس وليم جيمس "إننا نحن البشر نفكر فيما لا نملك ولا نشكر الله علي ما نملك وننظر إلي الجانب المأسوي المظلم في حياتنا ولا ننظر إلي الجانب المشرق ونتحسر علي ما ينقصنا ولا نسعد بما حولنا.

ولذا فالإنسان الفعال هو الذي يعطي الحياة والظروف من حوله معاني الفرح والبهجة وهذه العادة الايجابية يمكن اكتسابها بتكرار الممارسة تغدو سلوكا لاغني عنه.

فاجعل نفسك أكثر تفاؤلا وتعلم أن تخاطب نفسك بطريقة ايجابية ولا تقارنها بالآخرين فالمتفائل يتطلع في الليل إلي السماء ويري حنان القمر والمتشائم ينظر إلي السماء ولا يري الا قسوة الظلام.

فن التعامل مع المتشائم



عندما تختلف مع المتشائم فانك تجد شخصا يتمسك برأيه بشدة لأنه يتوقع نتائج سيئة ويتصور وقوع المشكلات. ولهذا يجب أن توافق صاحب هذا الأسلوب مبدئيا على تصوراته وعلى إيضاحاته، ثم احرص على تفنيد المخاطر التي ذكرها وقد لا يكون ذلك مجديا إذا كان من أصحاب الأسلوب الحدي (ابيض /اسود) إلا بعد مراحل من الصراع والتأكيد والبراهين التي تثبت ما تقوله وإذا كنت كن أصحاب الأسلوب المتفائل فيجب أن تعي ما يقوله فقد يكون محقا في كثير مما يقول وأنت مغيب من خلال الأسلوب المتفائل لهذا فخذ وجهة نظره على محمل الجدية وادرس ما ذكره بعناية.

وإذا تعاملت مع صاحب الأسلوب المتشائم بهدف إقناعه بأمر معين ،فعليك أن تركز على الجوانب السيئة والأضرار التي ستقع إن لم يوافقك واحرص على تضخيم تلك الجوانب وإظهار المستقبل المظلم في حال لم ينفذ ما تقترحه من نقاط.

يقول "عبدالحميد الهاشمي" في كتابه الصحة النفسية الوقائية: إن الإنسان المتفائل يسعد مع ثلاث نعم :نعمة كانت ثم زالت فهو يذكرها ويشكر الله عليها، ونعمة يعيشها عمليا ويسعد فيها ومعها، ونعمة يرجوها فيعمل لها بكل تخطيط وكفاح وكله أمل أن يصل إليها.

ولذا كن أكثر تفاؤلا مما أنت عليه فالمتفائل يجذب إليه محبة الآخرين والمتشائم يطردها عن نفسه، وكان النبي صلى الله عليه وسلم يعجبه الفأل لان التشاؤم سوء ظن بالله تعالى والتفاؤل حسن ظن به والمؤمن مأمور بحسن الظن بالله تعالى على كل حال.

ودائما ثق بفضل الله تعالى وتأييده وأنه يعطيك ما تريد وبلا حدود كن حسن الظن بربك وتذكر انه أكرم الأكرمين وانه ارحم الراحمين دائما توقع حصول الخير وثق ا ن الله سبحانه.وتعالى يعطيك ما تريد.

مهارة المبادرة



تعتبـــر المبـــادرة مـــن المهـــارات الايجابية إذا توافرت في الأفـــراد، لأنهـــا تشجع الأفراد على خوض الإقـــدام علـــى انجاز الأعمال بشجاعة وتنمي فيـــه الثقـــة وخاصة إذا كانت هذه الأعمال جديدة وتقلل لديهم الإحساس بالخوف وتشجع المغامرة والحماس في انجاز الأعمال واكتشاف الجديد وهذه الأمور مهمـــة في الابتكار والإبداع.

المبادرة تعني التحكم الأقوال والأفعال والمشاعر وردود أفعالنا تجـــاه المثيرات من حولنا، وتطبيق المبادرة يعني "أن نبادر إلى عمـــل مـــا هـــو مطلوب من قبل أن يطلب منا" أباء كنا أو أبناء، مدراء كنـــا أو مـــوظفين، طلاب كنا أو معلمين، والمبادرين هم السباقين دائما ولأن المعرفـــة شـــيء والتطبيق شيء آخر كثيرون الذين يحددون أهدافهم، ويضـــعون الخطـــط، ويهيئون الوسائل، لكنهم لا يبادرون في انجازها، ويكتفون من ذلـــك كلـــه بالتمني والأحلام ويؤجلون ويسوفون خاصة حين يكون انجازهم يعتمد علي

بذل الجهد، يحتاج منهم الصبر عن الملهيات التي اعتادوا عليها مثل تمضية الوقت أمام التليفزيون والتحدث فـــي التليفـــون والشـــات علـــي الانترنـــت والانقطاع عن شلل الأصدقاء أو يحتاج منهم الانجاز إلي جهد غير محبـــب إليهم بذاته كالمشي والرياضة والقراءة الكثيفة لساعات طويلة ممـــا يـــدفع بهؤلاء إلي تأجيل انجاز هذه الطموحات إلي وقت آخر.

ولعلاج مثل هذه الأمور ينبغي زيادة شحنة الدوافع للانجاز، وتوقيت مراحل الخطة باليوم والساعة، بالإضافة إلي الحسم والعزم في اتخاذ قرار البدء والمبادرة.

- لا تتخل عن حلمك مهما كان، ان كان صعب المنال في الوقت الحاضر، فأجله قليلا، وابدأ بهدف آخر سهل.
- كن صبورا، فهناك الكثير من العوائق والعقبات ستقف في طريقك بلا شك.
- كن صاحب عزيمة قوية، لا تزعزها العواصف، ولا تقتلها القواصف.
- اعلم جيدا أنه قد توقفك الأيام مرة، وقد توقفك الحياة مرة وتعاود الكرة، لكن في النهاية لا أحد سيوقفك بشكل دائم.

"كن مبادراً"

كان الهدهد موظفاً غير عادي كانت عنده إيجابية و مبادرة ملحوظة.

بسم الله الرحمن الرحيم

"فَمَكَثَ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطتُ بِمَا لَمْ تُحِطْ بِهِ وَجِئْتُكَ مِن سَبَإٍ بِنَبَإٍ يَقِينٍ"

فالهدهد استنكر أن يجد أقواماً يعبدون غير الله، وهذا حرص منه على رسالة التوحيد، فجاء الهدهد بأخبار صحيحة ودقيقة عن هؤلاء القوم. وهنا تتجلى مسؤولية الموظفين تجاه إيمانهم بالرسالة وإيجابيتهم فى العمل

الاستكشافي وتحري المعلومات الصحيحة ودفاعهم عن رأيهم أمام شك ولي الأمر ماداموا متأكدين من معلوماتهم.

ترى ؟ كم هدهدا لدينا؟؟؟؟؟؟؟

الصواب أن نكون كلنا هدهد.

مهارة تجديد النشاط وإثارة الدافعية "التحفيز"



كثيرا ما نمر بلحظات ضعف وخمول وملل وكسل تقل وقتها همتنا وطاقتنا وتضعف قوانا. نكون في حالة احتياج إلي كلمة تحفيزية تدعمنا أو لمسة حنان تواسينا أو هدية تشجيعية ترفع من معنوياتنا... ونظل ننتظر وننتظر من دون نتيجة... ولكن هل فكرنا في انه لماذا لا يكون هذا التحفيز من داخلنا ومن ذواتنا.

ماذا تفعل إذا انتابك حالة من الكسل ؟

سلم بأنك تمر بهذه الحالة: توقف عن العمل لفترة قصيرة لإعادة التفكير وإعادة شحذ طاقتك وإعادة التركيز تحدث إلي الأشخاص الذين يساندونك بشكل أفضل من غيرهم كأنك تتحدث إلي أساتذتك وأصدقائك وأسرتك.

ذكر نفسك بانجاز هام قمت بتحقيقه : تخير انتصـــارا بـــارزا قمـــت بتحقيقه وجعلك تشعر شعورا عظيما. عد بذاكرتك إلي الـــوراء واســـترجع تفاصيله في ذهنك بحيوية. تحد ث لنفسك وانظر إلي الصور الفوتوغرافية ا والي شهادات التقدير التي حصلت عليها ا والي خطابات الشكر التي وردت إليك. احتفظ لنفسك بسجل النجاح عبارة عن دفتر تلصـــق علـــي صـــفحاته

الصور وقصاصات الورق الخاصة بأكثر ذكرياتك الايجابية. يجب أن تدرك انك تمتلك الموهبة وانك قد اثبت هذا من قبل وقادر علي إثباته مرة ثانية.

كما أن التحدي المسبق لعمل ما يراد من أهـــم المنشـــطات الذهنيـــة والتحدي قد يكون من الإنسان لنفسه أو من غيرة وقد يكون من طرف واحد أو منافسة بين مجموعات.

التحفيز

يقصد به شحن وتقوية مشاعرك وأحاسيسك الداخلية بمجموعة مـــن الدوافع التي تدفعك لعمل شيء ما والتي تقودك إلى تحقيق أهدافك أو تسهل عليك القيام بها.

أنواع التحفيز :

أ- تحفيز من خلال الآخر: ويتفرع إلى تحفيز عاطفي، وتحفيز بالإلحـــاح والمعاونة، وتحفيز بالأجر المضاعف، وتحفيز بالألم، وتحفيـــز بالإقنـــاع، وتحفيز بالسؤال، وتحفيز بالتغاضي، وتحفيز بالتأنيب.

ب- التحفيز الذاتي: وهو الذي ينبع من ذاتك أنت وسنركز عليه بالتفصيل.

من الذي يساعدني على التحفيز الذاتي ؟

أنت الذي تقوم بعملية التحفيـــز ولا يساعدك أحد، وعملية التحفيز الذاتي هـــي من أقوى عملية التشجيع لنفسك وتدخل في دائرة برمجة عقلك الباطن علـــى أمـــور بمقدورها أن تجعل الشخص الأكثر نشاطا وإنتاجية ومعرفة، كما أنها ترفع من فهمك لذاتك وتقديرك لها.



متى احفز نفسي ؟

1- عندما انخفاض طاقتك (البدنية/ النفسية) ولم يعد لها أثر في تحقيق أهدافك

2- عندما تراودك مشاعر سلبية بأنه لا داعي ولا جدوى من تحقيق أهدافك.

لماذا أحفز نفسي ؟

1- لمضاعفة مجهودك والإسراع في الوصول إلى النتائج المرجوة.

2- عندما تريد الإقدام على أي خطوة ترى أنها ناجحة ويصاحبك إحساس بعدم قدرتك على القيام بها.

كيف أحفز نفسي ؟

1- برمج عقلك الباطن باستخدام ألفاظ تشجيعية لنفسك وبالتالي ستقوي الدافعية لديك.

2- كافيء نفسك عند أي نجاح أو مجهود يستحق الإطراء.

3- اجعل تعلم الجديد وتحقيق النتائج هي تتحدث عنك وتثبيت حضورك.

كيف تحفز ذاتك

- حدد أهدافك في الحياة واكتبها، فبدون معرفة هدفك المنشود لن يكون لديك خطة للوصل إليه.
- عن طريق مكافئة نفسك عند أي نجاح أو مجهود يستحق الإطراء بان تشتري لنفسك هدية مثل كتاب أو القيام برحلة استجمام في مكان تحبه.
- يجب أن تضع أهداف تحقق طموحاتك وان تتحلي بالمرونة في وضع هذه الأهداف والتعامل مع خططك وستجد أن هناك أهدافا لم تتحقق بسبب ظروف خارجية قاهرة وبسبب أعداء النجاح فاجعل لديك خطة بديلة وركز تحفيزك عليها.

- وأخيرا تحلي بالإيمان فالإيمان بالله يجعلك تعلم أن كل ما يحدث هو في مصلحتك ولذلك لن تفكر بسلبية وقل لذاتك ألفاظا وأقوالا وعبارات تشجع بها نفسك وبرمج عقلك الباطن بمجد تكرارها والاعتقاد بها ستجدها تقوي دافعيتك لتحقيق أهدافك.



برنامج تكييف العادات الايجابية

استخدم البرنامج التالي في تكييف نفسك علي استبدال عادة سلبية تجدها ضارة بحياتك وسعادتك ورفاهيتك.

الخطوة الأولي:

ما العادات السلبية التي ترغب في استبدالها؟

ما العادة أو الموقف الايجابي الذي ستطوره ليحل محلها؟

ما التصرفات التي ستقوم بها لاستبدال عادتك السلبية؟

ما أسهل الطرق وأكثرها منطقية للقيام بهذا؟

الخطوة الثانية:

تخيل نفسك وكأنك قد حققت النجاح بالفعل في تغيير عاداتك وتصور نفسك تستمتع بفوائد ومزايا عادتك الجديدة الايجابية.

استخدم توكيدا ايجابيا ينسجم مع التخيل.

الخطوة الثالثة:

راقب تصرفاتك ولاحظ كل مرة تخفق فيها في انجاز ما وعدت به ولا تدين أو توبخ نفسك فقط علق تعليقا لا ينطوي علي حكم أو إدانة واسمح لنفسك بإجراء التصحيح اللازم.

الخطوة الرابعة:

احتفظ بسجل مكتوب لمدة واحد وعشرون يوما علي الأقل.

خطوات نحو المستقبل

الخطوة الأولى: عليك بتقوى اللّه

فهو خير زاد وأفضل وصية فالله تعالى يقول " ومن يتقـــي الله يجعـــل لـــه مخرجا ويرزقه من حيث لا يحتسب" ويقول تعالى أيضا " ومـــن يتـــق الله يجعل له من أمره يسرا " سورة الطلاق.

الخطو الثانية : محبة اللّه ورسوله " صلى اللّه عليه وسلم "

املأ قلبك بمحبة الله ورسوله ثم محبة ابويك ومن حولـــك، فالحـــب يجـــدد الشباب ويطيل العمر ويورث الطمأنينة. والكراهية تمـــلأ القلـــوب تعاســـة وشقاء، اجعل في بيتك ما يكفيك من حب أهلك وعائلتـــك فالحـــب يضـــمد الجراح ويبعث في القلب حرارة الألفة والمودة.

الخطوة الثالثة : اصدق مع نفسك

لا تخادعها ولا تكذب، فالخداع يفقد الثقة ويخل التوازن، تعلم الـــدعاء فهـــو محض الصدق مع النفس، احتسب الأجر في كل عمل خير تقوم به للغيـــر، الزم ذكر الله فانه انس الروح، ثبت عقيدة التوحيد" لا الـــه إلا الله " فالعقـــل الباطن لا يستريح إلا بها.

مراجع الفصل الأول:

1- جوي ل. واطسون، من الضغوط إلى راحة البال: دليل بسيط لتهدئة تفكيرك وتعزيز قدراتك الذهنية (ط2) نقلته الى العربية فاطمة صبري، المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، 2007، ص101، ص164.

2- بيتر وكيمل، نشط حياتك: برنامج النقاط الاثنى عشرة من أجل حياة أكثر نجاحا، تعريب محمد جديد، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة العبيكان، 2005، ص58.

3- نوح يحي الشهري وآخرون، مهارات الاتصال (ط1)، المملكة العربية السعودية، دار حافظ للنشر والتوزيع، 1431 هـ، ص26.

4- انشراح الشال، الدش والانترنت في إطار علم الاجتماع الإعلامي، القاهرة، دار النهضة العربية، 2010، ص63 :65.

5- كورت تيبرفاين، اكتشف نفسك من جديد، اثنتا عشرة فرصة من أجل بداية جديدة في الحياة الخاصة والمهنية (ط2) نقلته الى العربية: نوال الحنبلي، المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، 2006، ص 40، ص44 :45.

6- كيفن بول، ادرس بذكاء وليس بجهد (ط4) ، المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2008، ص27 : 31.

7- حسين جلوب، مهارات الاتصال مع الآخرين (ط1) عمان، الأردن، دار كنوز المعرفة، 2010،139.

8- قحطان احمد الظاهر، مفهوم الذات بين النظرية والتطبيق، الأردن، دار وائل للنشر، 2004، 168.

9- تغريد مالك جليدان، أسرار الشخصية الناجحة، 2012 عمادة التطوير الجامعي، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1434 هـ.

10-غزاري، لغة الجسد وقراءة البشر، 2012 دورة تدريبية، جامعة طيبة، 1434هـ.

11- رانجيت سينج مالهي، وروبرت دبليو ايزيز، تعزيز تقدير الذات: اعادة بناء وتنظيم نفسك للنجاح في الألفية الجديدة، المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير، 1986، ص180، ص3 :40.

12- محمد احمد عبدالجواد، اختلف معك ولكني احبك: رؤية جديدة لفهم الآخرين وكسبهم وادارة الخلافات معهم (ط1)، القاهرة، GBS للنشر والتوزيع، 2007.

13- مدحت أبو النصر، إدارة الذات: المفهوم والأهمية والمحاور، القاهرة، 2008، ص186: 191.

14- الدكتور الزامل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الدورة المختصرة في مهارات العرض والتقديم، 1433/2012.

15- محمد نبيل كاظم، كيف تغير نفسك بنجاح، سلسلة التفكير الناجح (7) القاهرة، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة. س1433/2012.

16- عبدالرحمن الشاعر، مهارات الاتصال: رؤية تحليلية (ط1) الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012.

17- دليل تدريب، كسر الحواجز للنساء في مكان العمل: كيف تتقدمين في حياتك المهنية وتصبحين عامل تغيير، بيت الحرية، برعاية مكتب العمل والديمقراطية وحقوق الانسان، 2011.

18- جيمس لي فالنتين، القوة المطلقة: أسباب القوة الشخصية المطلقة: نظام القوة تسلح بأسباب القوة في الحياة (ط1) ، المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع، 2010، ص226:227.

19- كريمان بدير، سيكولوجية المشاعر وتنمية الوجدان، القـــاهرة، عـــالم الكتب، 2011، 58 :59.
20- سكوت دبليو. فنترلا، قوة التفكير الايجابي في الأعمال: عشرة خصال تعطيك خير النتائج: مستوحاة من رائعة نورمان فنست بيل بالتنسيق مع مركز بيل، تعريب ناوروز أسعد، المملكة العربيـــة الســـعودية، مكتبـــة العبيكان، 2003، ص201 :203.
21- محمد ممتاز، المفاتيح السبعة للشخصية الناجحـــة: أســـرار الســـعادة والنجاح في الحياة واستبعاد معاملات الفشل، القاهرة، كنـــوز للنشـــر والتوزيع، 2009.
22- مشعل عبدالعزيز الفلاحي، ابدأ كتابة حياتك، دمشق، دار القلم، 2012، ص18.
23- سيد الهواري، القرارات الذكية مع أمثلة واقعية من الحياة الشخصـــية: دليل الانسان الذكي لتحويل المشكلات الى فرص (ط1) المملكة العربية السعودية، دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2010، 236.
24- فيليكس ايشباخر، الفراسة وقوة الحدس: قوانين النجاح العقليـــة، 2006 (ط2) تقديم ا.د/ كورت تيبر فاين، تعريب كامل محمد اسماعيل، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة العبيكان، 2006، ص236.
25- احمد بن سالم بادويلان، قصص الناجحين وتجاربهم من قاع الألم إلـــى قمة النجاح (ط1) المملكة العربيـــة الســـعودية، دار الحضـــارة للنشـــر والتوزيع، 2007، ص40.
26- نوه سانت جون، الشفرة السرية للنجاح: سبع خطوات خفيـــة تقـــودك لمزيد من الثراء والسعادة (ط1) قدم له جاك كانفيلد، المملكـــة العربيـــة السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2010، ص39 :42.

27- إبراهيم الفقي، اعرف نفسك، القاهرة، الحياة للدعاية والاعلان، 2010، ص75.
28-وليم أ.هنري، استكشف شخصيتك، ترجمة عبدالمنعم الزبادي، مراجعة وتقديم عبدالعزيز القوصي، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، قامت مؤسسة فرانكلين للطباعة والنشر بشراء حق الترجمة من صاحب هذا الحق، سلسلة دراسات سيكولوجية "16".
29- مصطفى أبو سعد، الذكاء الوجداني: موعد مع القمة، الامارات العربية المتحدة، دبي، مركز النخبة، 2005.
30- دانيال غولمان، الذكاء العاطفي: كيف يمكن أن تقيسه، 2004.
31- حسين الجوني، افهم نفسك وافهم الآخرين (ط1) المملكة العربية السعودية، دار وجوه للنشر والتوزيع، 2008 ، ص28.
32- حسان شمسي باشا، ثلاثون وصية للنجاح في الحياة، 2012 دورة تدريبية متاحة على موقع صيد الفوائد.
33- خالد عبدالكريم اللاحم، الحفظ التربوي للقران وصناعة الإنسان، (ط1) المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006، ص104.
34- زياد عبداللطيف أبوزنادة، كن مبادرا، دورة تدريبية، كلية الآدابوالعلوم الانسانية، المدينة المنورة، الاثنين، 1434/1/19، جامعة طيبة.
35- أيمن العريمي، زيادة قدراتك الذهنية وتفعيل طاقاتك الكامنة: سلسلة البرمجة النفسية الذهنية (ط1) عمان، الأردن، دار الأسرة للنشر والتوزيع، 2006.
36- سالي زكي حسين، فن التدريب الابداعي، الحقيبة التدريبية للبرنامج المتكامل لتأهيل وصناعة المدرب المحترف، 2012، ص134.

37- روبرت أنتوني، الأسرار الكاملة للثقة التامة بـــالنفس، (ط3) المملكـــة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2010، ص78-79.

38- محمد ممتاز، تطوير الشخصية: كيف تدير نفسك (ط1)، القاهرة، مكتبة النافذة، 2008، ص40.

39- مكتب مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان، جنيف، العدد رقم 6 من سلسلة التدريب المهني، دليل لتدريب المهنيين في مجال حقـــوق الإنسان، الأمم المتحدة، نيويورك، 1999.

40-سحر العبسي، تقدير الذات، الملتقى التطويري الأول، تطـــوير الـــذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينـــة المنـــورة، المملكـــة العربيـــة السعودية، 1434.

41- زينب حمور، خطوات نحو المستقبل، تقدير الذات، الملتقى التطـــويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينة المنـــورة، المملكة العربية السعودية، 1434.

42- كاريمان بدير، أساليب تنمية مهارات تطوير الـــذات، تقـــدير الـــذات، الملتقى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبـــة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1434.

43-هدى الحارثي، كيف أطور ذاتي، تقدير الذات، الملتقى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكـــة العربية السعودية، 1434.

44- اسراء سليم، تمكين الذات لبلوغ الطموحات، تقـــدير الـــذات، الملتقـــى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينـــة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1434.

45- تغريد جليدان، بناء بلا سقف، تقدير الذات، الملتقى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1434.

الفصل الثاني

رؤية جديدة لفهم الآخرين وكسبهم

مهارة ذكاء التواصل مع الآخرين

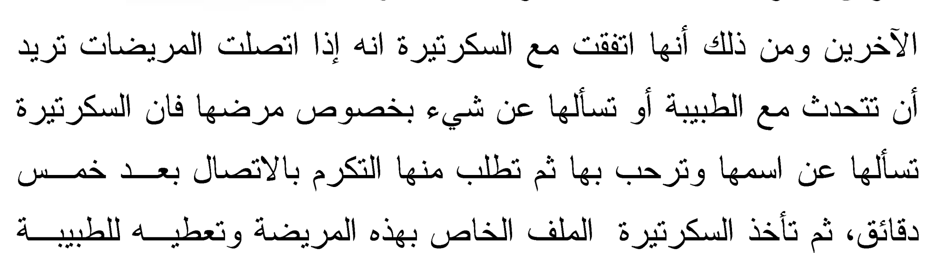


أن ذكاء التواصل مع الآخرين هــو موهبة اجتماعية وهو أن تكون علي علاقة طيبة بالآخرين، فالمهارة أو القــدرة علــي جعل الناس يشعرون بارتياح وطمأنينة معك هو نوع ثمين جدا من أنواع الــذكاء فــي مجتمعنا العالمي المعتمد بشكل كبير علــي العلاقات الاجتماعية بين الأشخاص، والقدرة علي التوافق والتواصل بشــكل جيد مع الآخرين هي واحة من أكثر المهارات تقديرا ومكافئة في مجتمعنا.

أشعرهم بأنك تحب الخير لهم. يقول "ألعريفي" كلما كان قلبك مملــوءا بالمحبة والنصح للآخرين... كلما صرت صادقا في مهاراتك بالتعامل معهم وكلما أحس الناس بحبك لهم وازدادوا هم أيضا لك محبة وقبولا ويســتطرد قائلا.

قصة عن ذكاء التواصل مع الآخرين

كانت احدي الطبيبــات تمتلــئ عيادتهــا الخاصة بالمراجعات وكانت المريضات يرغبن في المجيء إليها دائما وكل واحدة تشعر أنهــا صديقة خاصة لهذه الطبيبة وكانت هذه الطبيبــة تمارس مهارات متعــددة تســحر بهــا قلــوب



الآخرين ومن ذلك أنها اتفقت مع السكرتيرة انه إذا اتصلت المريضات تريد أن تتحدث مع الطبيبة أو تسألها عن شيء بخصوص مرضها فان السكرتيرة تسألها عن اسمها وترحب بها ثم تطلب منها التكرم بالاتصال بعــد خمــس دقائق، ثم تأخذ السكرتيرة الملف الخاص بهذه المريضة وتعطيــه للطبيبــة

وتقرأ الطبيبة معلومات الممرضة وتنظر إلي بطاقتها الخاصة ومعلوماتها الكاملة بما فيها وظيفتها وأسماء أولادها وإذا اتصلت المريضة رحبت بها الطبيبة وسألتها عن مرضها وعن أولادها وإخبار وظيفتها.....الخ. فتشعر المريضة أن هذه الطبيبة تحبها جدا لدرجة أنها تحفظ أسماء أولادها وتتذكر مرضها ولم تنسي مكان عملها فترغب في المجيء إليها دائما وبهذا فان امتلاك القلوب وأسرها سهل جدا.

قصة أخرى عن ذكاء التواصل مع الآخرين

يحكيها "ديل كارينجي" قائلا بعث لي أحد طلبتي خطابا يروي فيه تجربته وقال ما يلي: ذهبت مع زوجتي إلى منزل عمتها في مدينة ساحلية بعيدة عن القرية التي نعيش فيها، وما إن ذهبنا وصافحنا عمتها حتى استأذنت زوجتي وتركتني معها لكي تذهب بمفردها لرؤية بعض أقاربها في البيوت المجاورة لمنزل عمتها أعجوز الأرملة.

ولأنني جلست مع الأرملة العجوز بمفردي فكرت في استخدام مباديء التقدير والثناء فماذا فعلت؟

بداية جال بصري ناحية أثاث المنزل وأخبرتها طبقا لمعلوماتي من زوجتي أن هذا المنزل بني عام 1890 فأجابت نعم، فقلت لها إن هذا البيت يذكرني ببيت جدي، ما أروع هذه البيوت الفسيحة التي أصبحت نادرة الآن. قالت: أوه يا عزيزي إن شباب هذه الأيام لا يقدرون قيمتها لأنهم يريدون شققا تكتظ فقط بالأجهزة الكهربائية الحديثة.

قلت لها: لأنهم بلهاء لا يميزون بين ما هو غث وما هو ثمين.

ثم بعد هذا الحوار اصطحبتني في جولة داخل أركان المنزل وكنت كلما رأيت لوحة أو أثاثا أو شيئا ما لافتا للنظر أمارس هوايتي في الثناء والإطراء عليها وعلى ما يتوفر لديها من ذوق راق وكانت في كل مرة تهتز طربا أمام كلماتي كأنها تسمع قطعة موسيقية... وراحت تقول في عزوبة إن هذا البيت شيدته أنا وزجي بالحب والحنان ولم نستعن بمهندس لتصميمه بل صممناه نحن بأنفسنا لأننا كنا متفاهمين متناغمين ولم نكن في حاجة إلى مشورة أحد. قلت لها ما أروع الذوق الحضاري، وما أجمل هذا الحب انك إنسانة رائعة يا سيدتي ولولا ذلك ما كان لهذا البيت قيمة حيث إن رائحة عبير الحب التي تنبعث منك أنت وزوجك هي التي جعلت المنزل كأنه بستان تفتحت أوراقه في فصل الربيع، ولم أكن مبالغا أو منافقا بل كنت صادقا فيما أقول حيث إنني شممت بالفعل رائحة هذا الحب وعبيره، وفي جولتنا اصطحبتني الأرملة العجوز إلى "الجراج " لأشاهد سيارتها الفارهة وهتفت أقول: أوه ما أجمل هذه السيارة يا سيدتي تملكين ذوقا قلما يتوافر لسيدة أخرى، فسأتني في دهشة: هل أعجبتك حقا؟

قلت: بكل تأكيد أنها رائعة.

قالت: هل تعرف أنني لم أقدها إطلاقا فقد اشتراها زوجي قبل وفاته بثلاثة أيام ومن يومها لم أشأ أن أقودها.

فقلت لها: خسارة ألا تتمتعي بها.

قالت: إنني بصراحة يا عزيزي قررت أن أهديها إليك.

تملكتني الدهشة وأصابني الذهول واحتواني العجب وسألتها في استغراب ماذا؟

ماذا قلت يا سيدتي ؟ تهدينها لي أنا ؟ لماذا ؟

أجابت: لأنك إنسان يملك ذقا سليما رائعا أثار إعجابي.

قلت: لكنك ربما تستخدمينها.

قالت كلا: لا حاجة لي بها الآن أنني أقتل الوقت في حياكة الملابس لا أستطيع الخروج أو حتى التنزه.

قلت: إذن عليك أن تبيعها لأي أحد.

قالت: ولماذا أبيعها وأنا لست في حاجة للأموال.

قلت: إذن بإمكانك إهداؤها إلى أحد أقاربك.

صاحت تقول في نبرة أسى: أقاربي؟ إنني لا أعرف أحدا منهم، إنهم يا عزيزي ينتظرون موتي حتى يرثوا أموالي ولكن لن ينالوا هذه السيارة أبدا.

وأما إصرار السيدة العجوز رضخت مع زوجتي لقبول هديتها وأنا لا أقصد أن السيارة كانت هدفي لكنني مارست المباديء التي تعلمناها منك ولكنها أثمرت حبا لا نظير له لأنها كانت تفتقر إلى الثناء والإطراء، إنها يا سيدي كانت تشبه الأرض القاحلة الصفراء التي تتلهف إلى جداول الماء لري عطشها.

وصدقني أنني كنت سعيدا لأنها أحبتني ومدحتني أكثر من سعادتي بهذه السيارة.

أهمية العطف على الآخرين



هل تعرف وتتعلم كلمات لها مفعول السحر في أصدقائك؟ هل ترغب في إزالة الشعور بالكراهية وتولد معه النوايا الطيبة الحسنة وتجعل الشخص الآخر يستمع بإصغاء؟ حسنا هذه هي الطريقة التي ستحقق

لك هذه الرغبات... حاول أن تبدأ حديثك بهذه العبارة "أنا لا ألومك إطلاقا لشعورك هذا... فأنا لو كنت في موضعك لتصرفت وشعرت مثلك تماما.

صدقني إن مثل هذه العبارة كافية لإزالة الكثير من الصغائن وتجيد العدوان وستكون صادقا فعلا اذا قلتها لأنك لو وضعت نفسك مكانه لتصرفت مثلما تصرف هو بالضبط.



يحكي أن احد الأطفال كان لدية سلحفاة يطعمها ويلعب معها وفي احدي ليالي الشتاء الباردة جاء الطفل لسلحفاته العزيزة فوجدها دخلت في غلافها الصلب طلبا للدفء فحاول أن يخرجها فأبت... فضربها بالعصا فلم تأبه به.. صرخ فيها فزادت تمنعا فدخل عليه أبوه وهو غاضب حانق وقال له ماذا بك يا بني؟ فحكي له مشكلته مع السلحفاة فابتسم الأب و قال له دعها وتعالي معي ثم أشعل الأب المدفأة وجلس بجوارها هو والابن يتحدثان رويدا رويدا وإذا بالسلحفاة تقترب منهم طالبة الدفء فابتسم الأب لطفله وقال يا بني الناس كالسلحفاة أن أردتهم أن ينزلون عند رأيك فأدفئهم بعطفك ولا تكرههم علي فعل ما تريد بعصاك وهذه احدي أسرار الشخصيات الساحرة المؤثرة في الحياة فهم يدفعون الناس إلي حبهم وتقديرهم ومن ثم طاعتهم عبر إعطائهم من دفء قلوبهم ومشاعرهم الكثير والكثير والثل الانجليزي يقول "قد تستطيع أن تجبر الحصان أن يذهب للنهر لكنك أبدا لا تستطيع أن تجبره أن يشرب منه.

كذلك البشر يا بني يمكنك إرهابهم وإخافتهم بسطوة أو ملك... لكنك أبدا لن تستطيع إن تسكن في قلوبهم إلا بدفء مشاعرك وصفاء قلبك ونقاء روحك.

رسولنا صلي الله عليه وسلم يخبر الطامح لكسب قلوب الناس بأهمية المشاعر والأحاسيس فيقول "إنكم لن تسعوا الناس بأموالكم ولكن يسعهم منكم بسط الوجه وحسن الخلق".

قلبك هو المغناطيس الذي يجذب الناس.... فلا تدع بينه وبين قلب من تحب حائلا وتذكر أن الناس كالسلحفاة تبحث عن الدفء.

نستنتج من هذا أن التعامل مع الآخرين فن يجب أن يتعلمه كل شخص يود أن يحقق أهدافه فلا نجاح من غير علاقات ولإنجاح من دون التعامل مع الآخرين والتعاون معهم.

ثلاث ضوابط لنجاح علاقتك بالآخرين

حدد دورك في الحياة:



هناك مجموعة ادوار في الحياة وليس دورا واحدا فأنت أب وابن وأخ وصديق ورئيس عمل ولذا يجب تحديد أدوارك أولا.

تحكم في تصرفاتك:

فالاعتذار سهل بعد الخطأ لكنه لن يعالج آثاره.

كن خلوقا:

فلا تمثل في حياتك بل التزم بالشفافية والصدق في التعامل مع الآخرين التدريب علي مشاركة الآخرين.

فهي تعين الفرد علي أن يضع نفسه مكان الآخر يجس بإحساسه وبمشاعره.. وبذلك يتمكن أن يري الموقف كما يراه الآخر.. قمتـــي درس الأمـــر مـــن مختلف وجهات النظر حكم بالعدل.

التدريب علي مواجهة الآخرين:

يحتاج الإنسان أن يتدرب كيف يواجه من يكرهه ويتمني له الشر لمجد انه أكثر نجاحا منه هذا الأسلوب يعاون صاحبه في مواقف صعبة.

قال "هنري فورد" إذا كان هناك سر للنجاح فهو يكمن في القدرة علي معرفة وجهة نظر الشخص الآخر ورؤية الأشياء من منظاره هو.

إن أي إنسان عادي يستطيع أن يحس صدق هذا القول ومع ذلك فـــان 90% من الناس يتجاهلون هذه الحقيقة 90% مـــن الوقـــت يجـــوب آلاف البائعين طولا وعرضا وهم منهكون ومتعبون ولا يكادون يحصلون علي أي مكسب يذكر لماذا ؟ لأنهم يفكرون دائما بما يريدونه فقط ولـــو تمكنـــوا أن يرغبون في بضاعتهم لذهبنا إليهم واشتريناها ومن خلال تجربتي الشخصية وجدت أن بإمكان الشخص كسب اهتمام ابرز الناس وارفعهم قدرا لـــو انـــه ابدي اهتمامه بهم.

أي الناس أحب إليك ؟

تكون أقوى الناس قدرة على استعمال مهارات التعامل مع الآخـــرين عندما تتعامل مع كل احد تعاملا رائعا يجعله يشعر انه أحب الناس إليك.... فتتعامل مع أمك تعاملا رائعا مشبعا بالتفاعل والأنس والاحتفاء إلـــى أنهـــا تشعر أن هذا التعامل الراقي لم يلقه احد منك قبلها وقل مثل ذلك عند تعاملك مع أبيك... مع زوجتك... أولادك... زملائك... بل قل مثله عند تعاملك مع من تلقاهم مرة واحدة... كبائع في دكان... أو عامل في محطة وقود....

كل هؤلاء تستطيع أن تجعلهم يجمعون على انـــك أحـــب النـــاس إذا أشعرتهم إنهم أحب الناس إليك... وقد كان صلى الله عليه وسلم قـــدوة فـــي ذلك... إذ أن من تتبع سيرته.... وجد انه كان يتعامل بمهـــارات أخلاقيـــة راقية.... فيعامل كل احد يلقاه بمهارات من احتفاء وتفاعل وبشاشة.... حتى يشعر ذلك الشخص انه أحب الناس إليه... وبالتالي يكون هو أيضا صلى الله عليه وسلم أحب الناس إليهم... لأنه أشعرهم بمحبته.

ويقول "كارينغي" أن هناك مبدأ مهم في السلوك الإنساني ،لو عملن لبه لن تكون هناك مشاكل أبدا وهو اجعل الشخص الآخر يشعر بأهميته، فمنـــذ آلاف السنين ظل الفلاسفة يبحثون في قواعد العلاقات الإنسانية وفي النهاية خرجوا لنا بمبدأ مهم وهو "عامل الناس كما تحب أن يعاملوك".

أنت تريد استحسان من تتعامل معهم وتريد الاعتراف بقيمتك وقدرك، كما تريد أن تشعر بأهميتك في دنياك الصغيرة، وفي الوقت ذاته لا تريد أن تستمع إلى تملق رخيص، بل تريد أن يكون أصدقاؤك ومعارفك مسرفين في ثنائهم لك صادقين في مديحهم إياك.

لنطبق هذه القاعدة الذهبية :"لنمنح الآخرين ما نريد أن يمنحونا إياه"

كيف يكون ذلك؟ وأين؟

الجواب هو: دائما وفي كل مكان

وأخيرا إذا أردنا كسب الأصدقاء، فيجب علينا تكريس أنفسنا لخدمـــة الآخرين مجردين أنفسنا من الأنانية والتفكير في الذات.

وهكذا إن أردت أن يحبك الآخرون فاتبع هذه القاعدة الهامة: اظهــر اهتماما بالناس وقل لهم قولا لطيفا لا عن أنفسنا وإنما عــنهم هــم واظهــر إعجابي به وعن شيء موجود فعلا وإلا سوف يظهر أنني أنافقه.

مهارة التسامح



قال رسول الله صــلى الله عليــه وسلم "من كظم غيظا وهو قادر على أن ينفذه دعاه الله تبارك وتعالى على رؤوس الخلائق حتى يخيره من أي الحور شاء".

إن مهارة التسامح من المهــارات الإنسانية الراقية يقول الله تعالى في كتابه الجليل "فاصفح الصــفح الجميــل" الحجر الآية 85 ويقول عز من قائل "والعــافين عــن النــاس والله يحــب المحسنين" آل عمران الآية 134 وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم من يعفو ويصفح فان ذلك من عزم الأمور.

وانطلاقا من قول الحق سبحانه وتعالى وقول الحبيب المصطفى فيجب علينا أن نتسامح مع الذين اخطئوا في حقنا ،تسامح وأسرف في تسامحك فان التسامح يطيل العمر ويعيد إليك الثقة بالناس واحترام الآخرين لك.

اغسل تجاعيد الكراهية من قلبك وذاكرتك، وتعلم أن تعاقب من أساءوا إليك بالنسيان لا بضربهم بالسكاكين.

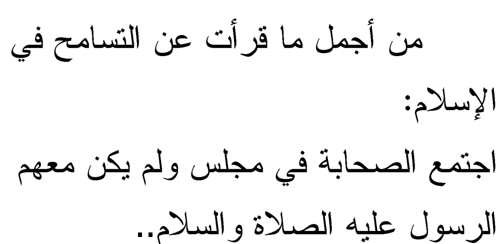
وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم "أيعجز أحدكم أن يكــون كــأبي ضمضم كان إذا خرج من بيته قال "أني تصدقت بعرضي على الناس".

وأعط الآخرين من قلبك وعقلك ومالك ووقتك، ولا تقدم لهم فـــواتير الحساب، وإذا ساعدت غيرك فلا تطلب من الناس أن يساعدوك وليكن عملك خالصا لوجه الله تعالى، وإذا أنت أسديت جميلا إلى إنسان فحذار أن تـــذكره وان أسدى إنسان إليك جميلا فحذار أن تنساه مصداقا لقول الله تعالى "يا أيها الذين أمنوا لا تبطلوا صدقاتكم بالمن والأذى" سورة البقـــرة، وتـــذكر قـــول الشاعر: أحسن إلى الناس تستبعد قلوبهم فطالما استبعد الإنسان إحسان.

قصة عن التسامح

القصة بدأت عندما كان هناك صديقان يمشيان في الصحراء، خـــلال الرحلـــة تجـــادل الصـــديقان فضـــرب أحـــدهما الآخـــر علـــى وجهـــه الرجل الذي انضرب على وجهه تألم و لكنه دون أن ينطق بكلمة واحدة كتب على الرمال: اليوم أعز أصدقائي ضربني على وجهي استمر الصديقان في مشيهما إلى أن وجدوا واحة فقرروا أن يستحموا الرجل الذي أنضرب على وجهه علقت قدمه في الرمال المتحركة وبدأ في الغـــرق، و لكـــن صـــديقة أمسكه وأنقذه من الغرق وبعد أن نجا الصديق من الموت قام وكتـــب علـــى قطعة من الصخر: اليوم أعز أصدقائي أنقذ حياتي الصديق الـــذي ضـــرب صديقه وأنقده من الموت سأله: لماذا في المرة الأولى عندما ضربتك كتبـــت على الرمال والآن عندما أنقذتك كتبت على الصخرة؟ فأجاب صديقه: عندما يؤذينا أحد علينا أن نكتب ما فعله على الرمال حيث رياح التسامح يمكن لها أن تمحيها، و لكن عندما يصنع أحد معنا معروفاً فعلينا أن نكتب ما فعل معنا على الصخر حيث لا يوجد أي نوع من الرياح يمكن أن يمحيها تعلموا أن تكتبوا آلامكم على الرمال وأن تنحتوا المعروف على الصخر شفتوا ما أجمل التسامح من جد من الأشياء اللي تحلي الحياة التسامح ((ومن أعفى وأصـــلح فأجره على الله)) ((والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس)).

قصة أخرى عن التسامح



من أجمل ما قرأت عن التسامح في الإسلام:

اجتمع الصحابة في مجلس ولم يكن معهم الرسول عليه الصلاة والسلام..

فجلس خالد بن الوليد.. وجلس ابن عوف..

وجلس بلال وجلس ابو ذر..

وكان ابو ذر فيه حدة وحرارة فتكلم الناس في موضوع ما..

فتكلم أبو ذر بكلمة اقتراح: أنا أقترح في الجيش أن يفعل به كذا وكذا.

قال بلال: لا.. هذا الاقتراح خطأ.

فقال أبو ذر: حتى أنت يا بن السوداء تخطئني!!!.

فقام بلال مدهوشا غضبانا أسفا.

وقال: والله لأرفعنك لرسول الله عليه الصلاة والسلام..

وأندفع ماضياً إلى رسول الله.

وصل للرسول عليه الصلاة والسلام..

وقال: يا رسول الله .. أما سمعت أبا ذر ماذا يقول في؟

قال عليه الصلاة والسلام: ماذا يقول فيك ؟؟

قال: يقول كذا وكذا...

فتغير وجه الرسول صلى الله عليه وسلم..

وأتى أبو ذر وقد سمع الخبر.. فاندفع مسرعا إلى المسجد..

فقال: يا رسول الله.. السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

قال عليه الصلاة والسلام: يا أبا ذر أعيرته بأمه.. إنك امرؤ فيك جاهلية!!.

فبكى أبو ذر رضي الله عنه.. وأتى الرسول عليه الصلاة والسلام وجلس..

وقال يا رسول الله استغفر لي.. سل الله لي المغفرة!

ثم خرج باكيا من المسجد..

وأقبل بلال ماشيا.. فطرح أبو ذر رأسه في طريق بلال ووضع خده على التراب.. وقال: والله يا بلال لا ارفع خدي عن التراب حتى تطأه برجلك.. أنت الكريم وأنا المهان!!..

فأخذ بلال يبكي.. وأقترب وقبل ذلك الخد ثم قاما وتعانقا وتباكيا.

مهارة إدارة الغضب



عادة ما نشعر بالغضب بصفة دورية، حيث أن الشعور بالغضب أثناء العمل وغير العمل أمر شائع لاسيما إذا كنت تعمل تحت ضغط وظيفي، وعندئذ يتفجر غضبك، خاصة إذا ظننت انك تعامل بطريقة سيئة ولذا يعتبر الغضب حقيقة واقعة في الحياة يجب عليك أن تتعامل معها بأسلوب فعال من اجل التغلب عليها، ومن ثم يكون لديك الخيار ، فأما أن تعبر عن غضبك تلقائيا دون رقابة وفي هذه الحالة يوصلك غضبك إلى الحضيض وان تحول هذا الغضب إلى سلوك بناء قد يسفر عنه حل لمشكلاتك موطن الغضب ويدفعك بعيدا عن المشاكل الأخرى.

هذا ولا يحدث الغضب عفوا وإنما ينشأ من أسباب كثيرة تستثيره أهمها: المغالاة في الأنانية، والجدل والمراء، والاستهزاء والتعبير، والمزاح الجارح، هذا بالإضافة إلى الضغوطات اليومية المستمرة في العمل والمنزل....

ولكن حذار

من التعبير عن الغضب بأسلوب غير لائق يؤدي إلى تفاقم المشكلة، وتصاعد الموقف بسرعة ليصح حدثا انفجاريا، فقد تتلفظ بشيء يعتبره من

أمامك اهانة له، فيرد عليك بما هو أقبح من ذلك ولأنك لا تستطيع توقع رد فعل من أمامك علي تعبيرك عن الغضب يرى "أردون" أنه يمكنك أن تتجنب ما يلي:

- هز الرأس
- أن تتتبع شخصا بعينيك
- التنهيد
- الإشاحة باليدين
- لهجة السخرية
- العبوس
- الإشارة بالإصبع أو تحريك كفك

ولكن ماذا يجب استخدامه في هذه المواقف ؟؟

- روح الدعابة
- التغاضي عن بعض الأشياء
- التفاوض
- الدفاع عن الحق

آثار الغضب وخطورة استمراره

إن حالة الاستثارة العالية التي ينتجها الغضب تحدث ضغطا كبيرا علي أجسامنا، وهناك عدد كبير من الأبحاث الآن أثبتت وجود علاقة بين قدرتنا علي السيطرة علي انفعالاتنا والصحة وتؤكد نتائج هذه الأبحاث أن الإصابات الخطيرة تحدث حين يستمر الجسم في حالة توتر لفترات طويلة وينتج عنها:

- زيادة الاضطرابات الهضمية مثل القرحة والتهابات المعدة من خلال زيادة الإفرازات الحمضية.

- ارتفاع ضغط الدم الشديد.
- زيادة مستويات الكولسترول.
- تليف الشرايين وانسدادها.
- مرض القلب.
- تفاقم حالات الأمعاء مثل القولون.
- زيادة القابلية للعدوى.
- تضخيم الألم.
- الصداع وتفاقم حالات الجيوب.
- التهاب واضطراب العضلات.
- تأخير شفائنا من الجروح الكبيرة مثل العمليات والأمراض الخطيرة مثل السرطان أو الايدز وآمل أن تكون هذه القائمة كافية لتقنعك بالضرر البالغ الذي قد يسببه الغضب لأجسامنا في حالة عدم السيطرة عليه.

علاج الغضب

البعد عن أسباب الغضب



- أن يذكر نفسه بما ورد في القرآن الكريم والسنة الشريفة من مدح للحلم وأهله.
- الدعاء: "اللهم رب النبي محمد، اغفر لي ذنبي، واذهب غيظ قلبي، وأجرني من مضلات الفتن".
- الجلوس أو الاضطجاع: فعن أبي ذر قال: أن رسول الله صلي الله عليه وسلم قال: إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس فإذا ذهب عنه الغضب وإلا فليضجع".
- أن يلزم الصمت بعد ذلك: فعن ابن عباس قال رسول الله صلي الله عليه وسلم "علموا ويسروا ولا تعسروا، وإذا غضب أحدكم فليسكت".

- الوضوء أو الاغتسال: فالرسول الله صلي الله عليه وسلم "أن الغضب من الشيطان خلق من النار وانم تطفئ النار بالماء فإذا غضب أحدكم فليتوضأ".

قصة معبرة عن الغضب

لا تغضب غالياً . . ثم تؤجّل إرضاءه إلى الغد!!

أبو فهد زميل عمل يبلغ من العمر نحو 50 عاما في ليلة وبمناسبة سكَنِهْ في منزل جديد أقام مأدبة عشاء للزملاء لبيت العزيمة وليتني لم ألبيها يعلم الله أني ندمت على ذهابي تجمع الزملاء وذهبنا له في منزله بيننا المسن والشاب ..لفيف من الزملاء أكتظ بهم مجلسه.. ثلاثة من أطفاله.. أخذوا مكانا في طرف المجلس (..محمد و انس و معاذ..). كان أبو فهد يصب القهوة بشوشاً ضاحكاً فرحاً أتت اللحظة الحاسمة والتي قلبت فيها كيانه.. قلبت فرحه لحزن.. وأبكيته دون أن أعلم ما يخفي هذا الخمسيني.. لم يرق لي صب (أبو فهد) للقهوة.. كبير في السن ويصب القهوة لنا الشباب لم أتعودها في محيطي وقمت وألحّيت عليه كي أصبها.. لكنه حلف وأجبرني على الجلوس قلت له ممتعضاً وين فهد ليه ما يجي يقابل الرجال ويساعد أبوه لم أكن أعرف عن فهد إلا أنه ابنه البِكر ولهذا تمت تسميته أبو فهد كنت منتقل حديثاً للإدارة ولم أعرف أسرار الزملاء ولا أي أمر خاص لهم كانوا بالنسبة لي صناديق مغلقه..

لا أعرف عن حياتهم الخاصة أي شئ.. وعندما سألت عن فهد صمت المجلس عن بكرة أبيه.. وتغيرت ملامح أبو فهد اختفت الابتسامة.. ولجمت الألسن.. علمت أني جبت العيد.. لاح بوجهه بعد أن وضع الدلة على الطاولة وخرج من المجلس وتبعه أطفاله الثلاثة التفت عليَّ زميلي اللي يجلس إلى جواري.. وقلت ايش فيه..؟؟ قال: فهد ميت.. وأنت جبت العيد.. قلت متى؟؟

قال من 10 سنوات ياااااه عشر سنوات وما زال يذكره.. (يا لرِقتك يا أبـــا فهد..) عاد أبو فهد بعد أن أفرغ ما به وأثار البُكاء باديةً على وجهه تعشينا.. وأصريت أن أبقى حتى رحيل آخر الضيوف وأقدم له العذر بالفعل عنـــدما رحل آخر الزملاء اقتربت منه وقلت: أنا آسف لم أعلم ان فهد ميـــت..هـــذا قدره.. وهو طريق سيمشيه الجميع..

التفت علي وقال.. حصل خير..لا تعتذر فذكراه لا تغيب..

قلت: ولكن يا أبو فهد عشر سنوات.. وأنت تبكيه.. أين الإيمان بالقدر..

قال.. أنا مؤمن بالقدر حزني... لم يكن للوفاة!!!

فقد فقدت معه طفلة أخرى في حادث وقع لنا ولم أبكها كما بكيته مات وهـــو يبكي.. مات بعد أن أغضبته.. مات بعد أن ضربته.. لـــم يســـعفني القـــدر لضمه..لم يسعفني القدر لتطييب خاطره.. لم يسعفني القدر لمسح دموعه...

كان أبو فهد قادماً من أبها بصحبة عائلته.. كان فهد عمره عشر ســـنوات.. وكان في المقعد الخلفي لاهياً ومُسبباً إزعاجاً لوالده فلم يحتمـــل أبـــو فهـــد الأمر.. وأنزل العِقَال وضربه ضرباً مُبرحاً.. بكى فهد.. وتألم والده.. تـــألم ومع ذلك قال في نفسه.. سأراضيه في الرياض!! وقع الحادث وفهد يجهـــش بالبكاء..

مات فهد وطفلة رضيعة.. وأصيبت بقية العائلة وتم نقلهم على طائرة إخلاء طبي.. يقول أبو فهد.. ليته يعود لو لساعة.. مات والحسرة في صـــدري.. فقط أرغب في ضمه ومسح دموعه.. أنا مؤمن بالقضاء والقدر..

ولكن ما زالت الحسرة في قلبي.. مات وهو غاضب.. مات وهو باكٍ.. مات دون أن أضمه على صدري وأطيب خاطره.. ليت الليالي تعود نقسو علـــى من نحب..

ونردد الأيام كفيله بإرضائهم ولا نعلم أن الموت رُبَما يكـــون أســـرع مـــن الاعتِذار قريب لي ماتت والدته وهي غاضبة عليه ماتت وهو يسوف ويقول غداً أطيب خاطرها..

ولكنها ماتت قبل الغد !! وبقيت الحسرة في صدره مُنذُ موتها ولـــن تتركـــه الحسرة إلاّ برحيله زوج خرج من بيته وقد أغضبته زوجته .. كبرياء زوجته منعها من الاعتذار له و قالت أعتذر له يعد أن يرجع لكنه.. خرج ولم يعد !! زوجة..... تركها زوجها بين جدران بيتها تموت كمداً وظلماً..

خرج وعِناده يؤزّه إلاّ يطيّب خاطرها.. وكان يخبّئ لها (وردة مخمليّـــة) عند عتبة الباب وهو عائد إليها... لكنه... دخل فوجدها مسجاة على فـــراش الموت!! إبن عاق.. يجرّ باب البيت بقوة ومن خلفه أم تبكـــي أو أب ينـــدُب حسرة !.. ورغباته والصحبة والرِفقة وشقاؤه جعله يؤجّل أن ينطـــرح عنـــد قدميهما يقبّلهُما إرضاءً واعتذاراً.. أغلق الباب وهو يحدّث نفسه... حينمـــا أعود... أرضيهما لم يعد.. إلاّ بصوت هاتف بهاتفه (أعظـــم الله أجـــرك) فيهما !! فلي.. ولك.. وللجميع لنتذكر دائماً لا نُغضب غاليـــاً.. ثـــم نُؤجّـــل إرضاءه إلى الغد!!

مهارة اللباقة مع الآخرين

اللباقة تعني: فن التحدث مع الآخرين بليونة ولطف وبشكل ايجابي.

واليك أربعة عشر خطوة لإتقان اللباقة مع الآخرين:



- احرص علي إظهار الاحتـــرام والتقـــدير والـــود والأهمية للشخص الذي تتكلم معه.
- اختر الموضوع المثير والمفضل لـــدي الآخـــرين واروي لهم ما يلذ مما سمعت أو قرأت.

- احذر التكلفة في الكلام وتكلم بلطف فلا حاجة إلي وزن كلماتك بدقة وعناية.
- كن صادقا في كلامك فالكلام الصادق أسرع أنواع الكلام جذبا للآخرين.
- تذكر جيدا الأسماء والوجوه وانظر دائما لمحدثك واظهر اهتمامك به.
- التمس الأعذار ولا تنتقد الآخرين او تلومهم بل علي العكس تفهم المواقف والدوافع.
- حاول أن تنصح الناس بطريقة غير مباشرة حفاظا لكبريائهم وصوننا لمشاعرهم.
- استمع أكثر مما تتكلم.
- تجنب إحراج الآخرين والتعليقات الساخرة.
- عندما يضع الناس ثقتهم فيك حاول أن تكون جديرا بهذه الثقة ولا تفشي أسرارهم.
- تبسم أكثر مما تتجهم.
- اعتذر بسرعة عند الخطأ.
- ابتعد عن الجدال.
- خاطب الناس علي قدر عقولهم.

مهارة التواضع



قال رسول الله صلي الله عليه وسلم "من تواضع لله رفعه حني يجعله في اعلي عليين".

فإذا اقتربت من قمة الجبل فلا تضع الغرور يفقدك صوابك ولا تتوهم أن الذين يقفون عند السفح هم الأقزام وإذا نجحت في أمر فلا تدع الغرور يتسلل إلي قلبك. قال الله تعالى "ولا تصعر خدك للناس ولا تمش في الأرض

مرحا ان الله لا يحب كل مختال فخور"سورة لقمان ولقد سئل الحسن البصري عن التواضع فقال "التواضع هو أن تخرج من منزلك ولا تلقي مسلما الا رأيت له عليك فضلا.

فالرسول صلي الله عليه وسلم يقول "ا ن الله أوحي إلي أن تواضعوا حني لا يفخر احد علي احد ولا يبغى احد على احد "ويقول تعالى "إن الناس قد حفروا لك حفرة حاول الوقوف من جديد وافتح عينيك وعقلك كي لا تقع في حفر الأيام ونكبات الليالي وإذا وقعت فتعلم كيف تقف لا كيف تجزع، وإذا وقفت فتذكر الواقعين على الأرض لتنحني لهم وتساعدهم على الوقوف.

ومن قصص الأنبياء عبر وعظات

قول الله تعالى" **وَوَرِثَ سُلَيْمَانُ دَاوُودَ وَقَالَ يَا أَيُّهَا النَّاسُ عُلِّمْنَا مَنْطِقَ الطَّيْرِ وَأُوتِينَا مِنْ كُلِّ شَيْءٍ إِنَّ هَذَا لَهُوَ الْفَضْلُ الْمُبِينُ (16) وَحُشِرَ لِسُلَيْمَانَ جُنُودُهُ مِنَ الْجِنِّ وَالْإِنْسِ وَالطَّيْرِ فَهُمْ يُوزَعُونَ (17) حَتَّى إِذَا أَتَوْا عَلَى وَادِ النَّمْلِ قَالَتْ نَمْلَةٌ يَا أَيُّهَا النَّمْلُ ادْخُلُوا مَسَاكِنَكُمْ لَا يَحْطِمَنَّكُمْ سُلَيْمَانُ وَجُنُودُهُ وَهُمْ لَا يَشْعُرُونَ (18) فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِنْ قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ (19)** "سورة النمل".

فتبسم ضاحكا من قوله... هذا أول درس من قصة سيدنا سليمان وهو الابتسامة...

ومن هذه الآية نأخذ الآتى:

1. تبسم سليمان عليه السلام لكلام النملة هو بمثابة تبسم الكبير للضعيف الذي يخافه وهو لا ينوي أذاه.



2. تبسم سليمان عليه السلام لكلام النملة هو بمثابة تبسم الحاكم العادل للفقيرالضعيف الذي يرجوا النجاة والخلاص دون أن يلحقه الأذى من الحاكم، وهو يرى تصرفات الضعيف الدالة على ذلك.
3. الابتسامة دلالة على أن سليمان عليه السلام لم يقصر في حق رعيته، وأنه مرتاح الضمير ومستقر نفسياً وأنه ايجابي التعامل.
4. تبسمه لكلام النملة قد يكون من إعجابه بهذا المخلوق الصغير والضعيف، كيف انه يدافع عن مملكته منادياً فيهم الدخول في مساكنهم.
5. تبسمه لكلام النملة أعطى للنملة القوة في الكلام، وهو ما نلاحظه من الآية.
6. تبسمه لكلام النملة أدى إلى إنقاذ مملكة النمل من الدمار.
7. تبسمه دلالة على أن مطالب الضعفاء والمظلومين مجابة، وأن مطالبهم في أكثر الأحيان مقبولة.
8. تبسمه دلالة على أن للمظلوم حق أن يدافع عن نفسه أمام أي شخص كان وأن حقه راد إليه لا لظلم القوي على الفقير الضعيف، أي أن العدالة سارية آخذة مجراها.
9. على الحاكم أن يبتسم في وجه الرعية كبيرها وصغيرها، قويها وضعيفها، فقيرها وغنيها، حاضرها وغائبها، لا أن يبتسم للحاشية ويكشّر ويتهجّم أمام الرعية التي لا حول لها.
10. الابتسامة دلالة على أن الرعية في مأمن (الإنسان والحيوان) كل مصان حقه.
11. دلالة على الشخصية السوية والمتزنة والشفافة والتي تتأثر بأي كلام صادرحتى ولو من ضعيف.

12. كلام النملة ذكّره بأن هناك في مملكته من لا يحسّ بهم إلا أن يلتقي بهم بموعد أو بغير موعد، فكان درس عظيم للحاكم العادل.

13. تبسمه شرح صدره بأن يدعوا الله تعالى ويشكر نعمه الجزيلة.

14. دلالة على أن المملكة في مأمن، لا خيانات ولا انقلابات.

15. دلالة على توفر العدالة الاجتماعية للجميع حتى الحيوان الصغير الذي له الحق بعيش رغيد في ظل حكم عادل.

16. وجود فسحة في حياة الحاكم وحياة الداعية فيه من اللهو المباح يتضمن الكلام الذي في نوع من الدعابة واللطائف، لتفريغ ضغوطات المسؤولية والحياة.

17. دلالة على وجوب اتخاذ الحاكم ندماء وظرّاف للترويح عنه بإلقاء النكت والطرائف البعيدة عن المجون، لتجديد حياة الحاكم اليومية، وإخراجه من دائرة الملل.

مهارة تحمل المسئولية

أنواع المسئولية:

المسئولية الفكرية:

فقد انعم الله على الإنسان أمام الخالق عز وجل "إنا عرضنا الأمانة على السموات والأرض فأبين أن يحملنها وأشفقن منها وحملها الإنسان انه كان ظلوما جهولا"

المسئولية الاجتماعية:

هي التزام الفرد بقوانين المجتمع وتقاليده ونظمه وعاداته وأعرافه الاجتماعية

المسئولية الأخلاقية:

"مصدرها الإيمان فينتج عنها التخلق بالصفات والأخلاق الحسنة مع الله ومع النفس ومع الناس.

"اللهم أرني الحق حقا وارزقني اتباعه، وأرني الباطل باطلا وارزقني اجتنابه"

ماذا نفهم من هذا الدعاء:

- نعرف أهمية الصحة لكن لا نعتني بها.
- نؤمن بالآخرة لكن لا نعد لها.
- نفهم أهمية الوقت لكن لا نستثمره.
- نريد أن نقيم جسرا بين الواقع والتوقع.
- فالمسئولية فردية منك واليك.....

كيف ننمي الشعور بالمسئولية ؟؟؟

- اعرف تفاصيل مسئولياتك لتعرف ما هو مطلوب منك.
- المحاسبة والرقابة لمن يخلي عن مسؤولياته ويقصر فيما يجب عليه تجاه المجتمع، وفي المقابل تقدير من يقومون بمهامهم ويؤدون مسئولياتهم علي الوجه الصحيح ومكافأتهم وتشجيعهم.
- التعامل مع المسؤولية برغبة وانشراح ويؤكد ذلك أصحاب التطوير بقولهم "أحبب مسؤوليتك يتحسن إنتاجك".
- إبراز النماذج المعاصرة التي تخطت العقبات وقامت برغم العوائق بالمسئوليات المنوطة بها فسعدت ونجحت وصارت مثلا يحتذي وقدوة تؤتسي فان للأمثلة العملية تأثير كبير علي النفوس.

قصة عن تحمل المسئولية

في إحدى المدارس التي درست فيها، وفي يوم من الأيام، وأنا أقوم بالإشراف على التلاميذ أثناء الفسحة... إذ لفت انتباهي أحد التلاميذ حيث كان يجلس في ركن من أركان المدرسة بعيداً عن زملائه الذين يجلس معهم كالعادة.

فاقتربت منه فإذا بي أراه يسرح في عالم آخر خـــارج المدرســـة، لا أدري أين؟ !فسألته ما بك يا بُني؟! فأجابني بهدوء عجيب، لا شيء يا أستاذ.

ظننت أنه لم يُحضر إفطاره أو أنه نسي نقوده، فســألته عــن ذلــك وعرضت عليه أن يذهب ويشتري من المقصف فأبت عــزّة نفســه إلا أن يرفض ذلك. فقلت له، اعتبر المبلغ الذي ستأخذه ديناً، وأعِــدْه غــداً، لكنــه رفض أيضاً وشكرني وأقسم لي أنه أفطر في منزله ولا يريد شيئاً الآن. عندها تركته وغموضه الذي رافقني لأيام...



إلى جاء الأسبوع التالي، وفي نفــس اليوم، وإذ بي على موعد آخر مــع نفــس المشهد، توجهت إليه ودار الحديث بيننا كما ذكرت سلفاً...

في هذه اللحظة رأيت أنه لا بد من إخبار المرشد الطلابــي بــالأمر للتواصل مع التلميذ وبحث أمره لعلنا أن نعرف مشكلته ونساعده. وفعلاً بدأ المرشد الطلابي بعمله واستدعى التلميذ، وبعد مداولات وحديث طويل أخبر المرشد بأمره وما السبب الذي جعله ينزوي عن زملائه في ذلك الركن ؟!

بالطبع عزيزي القارئ... تريد أن تعرف الأمر... اعلم أن حالك الآن كما هو حالي في ذلك الوقت!!!

أخبرني المرشد الطلابي أن هذا التلميذ لديه جهاز كمبيوتر، وتســبب هو في عطله، مما جعله يتناول الإفطار في البيت يومياً، ويكتفي به ليجمــع النقود – الفسحة – التي يحصل عليها من والده لتوفير قيمة إصلاح الجهاز،

ولا يستطيع الجلوس مع زملائه وهم يتناولون الإفطار حتى لا يضع نفسه أمام سؤال محرج كسؤالي.

فعجبت وفرحت كثيراً بهذا الموقف... نعم، ما أجمل أن نربي أبناءنا على الإحساس بالمسؤولية وتحملها من الصغر حتى ينشأ الواحد منهم رجلاً قادراً على تحمل ما يواجهه من تحديات وعراقيل خلال فترة حياته.

لقد كان وراء هذا الابن تربيةً جادة ، جعلته يسلك هذا المسلك. بالرغم أن أسرته مقتدرة مالياً ولكنها لا تريد أن تجعلها اتكالياً يعتمد على غيره في كل شأن من شؤون حياته.

وصدق الشاعر إذا يقول: وينشأ ناشئ الفتيان منا ... على ما كان عوّده أبوه.

مهارة فن الاتيكيت



الاتيكيت يعني الالتزام بالأناقة والأناقة لا تتمثل فقط في الملابس والمظهر ولكنها أيضا تظهر في أناقة السلوك والتصرفات أمام الآخرين، واختيار الألفاظ المناسبة للحديث معهم، مما يعني اتيكيت الحديث والذي يمكن التدريب عليه من خلال ضرورة الابتعاد عن الثرثرة والغيبة والنميمة والكذب والغش في القول وإحراج الآخرين.

كما يعني الاتيكيت الصوت الهادئ الذي يتضمن تجنب التشويح بالأيدي في أثناء الكلام وكل هذه القواعد أصلها آيات قرآنية تحس على

حسن العامل والصدق مع النفس واصله تعاليم الدين الإسلامي "واغضض من صوتك إن أنكر الأصوات لصوت الحمير.

كذلك يتضمن الاتيكيت كفن للتعامل مع آخرين:

- التنازل عن مكاننا لآخرين كبار السن في الأماكن العامة ووسائل المواصلات.
- مواساة الأصدقاء عند إصابتهم بمكروه والفرح لفرحهم وخفض الصوت عند الكلام وعدم التلفظ بألفاظ خارجة تخدش الأذن أو تهين الآخرين.

واليك بعض العوامل التي تجعلك تحقق مهارة الاتيكيت في العمل:

- لتكن ملابسك ملائمة ومهنية.
- الوصول علي الوقت دون تأخير.
- لا تدخل في القيل والقال وخصوصا.
- لا تقلل من موقعك المهني والشخصي بالتقليل من عمل زملائك.
- تصرف كعضو في الفريق وليس القائد أو الرئيس علي زملائك.
- كن مستعدا للتوسط في الخلاف.
- لاستخدم التخويف أو التهديدات بترك العمل.
- وأخيرا كن لطيفا ومحترما مع الزملاء وتجنب الدردشات غير الضرورية علي التليفون وعادات الأكل السيئة.

مهارة إدارة النزاع

يقول ربنا- تبارك وتعالى: [وَأَطِيعُوا اللّهَ وَرَسُولَهُ وَلاَ تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَاصْبِرُوا إِنَّ اللّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ] (الأنفال:46).

أي: يا أيها المؤمنون أطيعوا ربكم ورسوله فيما أمراكم به، واجتنبوا نواهيهما، ولا تخالفوهما في أي أمر من أموركم. ولا تتنازعوا فيما بينكم،

ولا تتفرقوا في إجماعكم على كلمة الحق، ولا تختلفوا فتختلف قلوبكم، ويتفرق أمركم. لأن من نتائج الاختلاف وفرقة الكلمة أن تضعفوا وتفشلوا، وتذهب قوتكم ويضيع بأسكم، ويدخلكم الوهن والخلل. فالتنازع والاختلاف مدعاة إلى ضياع القوة وشتات الأمر، والهزيمة على أيدي الأعداء والانكسار لهم.

النزاع هو ظاهرة طبيعية تميز العلاقات الإنسانية علي المستوي الشخصي وينخرط الناس في النزاعات فيما بينهم بسبب تضارب مصالحهم واختلاف قيمهم أو معتقداتهم بسبب أن احتياجات كل شخص تختلف عن احتياجات الأفراد الآخرين.



وبالرغم من أن اختلاف الاحتياجات بين الأفراد والذي يسبب النزاع والصراع بين الأطراف، أي أن احتياج الأفراد والمجتمعات للعيش في سلام ورفاهية تدفع لحل الصراعات في النهاية بالطرق السلمية وفي بعض الأحيان يستطيع الأفراد المشاركين في النزاع حل مشكلاتهم بأنفسهم وأحيانا يحتاجون إلي وسيط أو حكم يحل النزاع بينهم.

مهارة الذات الطبيعية

احتفاظك الدائم بذاتك الطبيعية واجتنابك للتكلف هو في حد ذاته دلالة علي الرضا والثقة بالنفس. وهو في حد ذاته مهارة توازي جميع مهارات الاتصال وبالرغم من كون هذه المهارة اقرب إلي كونها موقف أو اتجاه الا أنها تمكنك من التعرف علي نقاط ضعفك وتحويلها إلي نقاط قوة.

وعليك بالبساطة:

حيث يعتقد الكثيرون أن نمط اتصالهم يجب أن يكون تفصيليا ومعقدا وهــذا ليس بصحيح؟

تحدث بشكل طبيعي:

أنت لست ممثلا بل متحدث وبناءا عليه كن علي طبيعتك ولا تحاول تقمص أي شخصية أخري بل تحدث فقط بالطريقة التي تعودت أن تتحدث بها دوما.

أن يكون لديك الثقة في نفسك للتكيف مع مختلف الظروف وحول نقاط ضعفك إلي نقاط قوة فنحن لدينا الكثير من الإمكانات والقي الطبيعية التــي يمكن الاعتماد عليها ولدينا مجالات نستطيع أن نحولها إلي قوة.

ويقول خبراء التربية أن لم تكن من الهرة في صناعة الدعابة أو رواية النكتة فلا تتصنع ذلك، فالمرح لا ينحصر في ذلك، فقد يظهر مرحــك مــن خلال ابتسامتك ونشاطك ومقدرتك علي إظهار حبك للآخــرين، كمــا أن لتعليقاتك الذكية المازحة وتقبلك للمزاح أثرا كبيرا في إظهار روحك المرحة.

وفي مرة أخرى وجدنا النبي – صلى الله عليه وسلم -يمزح رســول الله مع تلك المرأة العجوز التي جاءت تقول له: ادع الله أن يدخلني الجنــة، فقال لها: ((يا أم فلان، إن الجنة لا يدخلها عجوز))؛ فبكت المــرأة، حيــث أخذت الكلام على ظاهره، فأفهمها – صلى الله عليه وسلم: أنها حين تــدخل الجنة لن تدخلها عجوزًا، بل شابة حسناء، وتلا عليها قول الله تعالى في نساء الجنة:(إِنَّا أَنْشَأْنَاهُنَّ إِنْشَاءً *فَجَعَلْنَاهُنَّ أَبْكَارًا *عُرُبًا أَتْرَابًا) (الواقعة: 35 – 37)

وتحقق الفكاهة الناجحة في التواصل عدة وظائف ايجابية منها:

- إشاعة السرور.
- تحريك الخيال.
- معالجة المشكلات في جو مقبول.
- زيادة جاذبية التواصل.
- تخفيف التوتر.
- تسهيل التعلم أو استيعاب الفكرة.
- زيادة الألفة بين المتحاورين.

مزالق الفكاهة :

- التهريج والمحاولات المتصلة لإضحاك لآخرين دون مناسبة.
- السردية وهو سرد النكات بصورة مستمرة بمناسبة وغير مناسبة.
- السماجة إذا لم تتوفر في النكتة القدرة على إثارة الضحك من خلال عوامل تتصل بصاحبه والسياق الذي تلقى فيه والذين يستمعون إليها فإنها تكون سمجة ثقيلة الظل.
- التكرار.
- عدم الملائمة.

وفي كل الأحوال:

- استعمل قصصا مضحكة توضح نقطة اتصالية تعليمية تقوم بتغطيتها.
- اطرح فكاهة من تجاربك الشخصية.
- لا تطرح أي فكاهة تمس بها احد المشاركين.
- لا تطرح أي فكاهة تدل على العنصرية أو تمس بها جنس معين.
- لا تحكي نكات لا تجيدها أو سخيفة.
- اطلب من المشاركين طرح مواقف لطيفة تعرضوا إليها.

- لا من النكات والمزاح.
- وأخيرا اجعل دعابتك ذات صلة بمستمعيك ولها علاقة بموضوع الحديث.
- صور إحساس المرح وروح الدعابة عن طريق بعض القصص أو المواقف الطريفة أو الأحداث، كما يمكن استعمال تعليقات المستمعين لروح الدعابة
- العابة واحدة من اكبر المهارات المهمة للتأثير في عملية الاتصال لكنها في الوقت نفسه واحدة من اكبر الأساليب المراوغة ،بعض الناس جذابون ومحببون بطبعهم وآخرون يجب أن يتعلموا ليكونوا كذلك.
- روح الدعابة مهارة قابلة للتعلم ويمكن أن تتعلم استعمال هذه المهارة بكل يسر وسهولة.
- الناس يتعلمون أفضل من خلال المرح والفكاهة ولا تنسى أن باستطاعتك الوصول إلى الجانب الأيمن والجانب الأيسر من الدماغ لمستمعيك باستعمال المرح وروح العاب والمواقف الإنسانية الايجابية.

مهارة الشجاعة

لكي تتمكن من تحديد الموقف المعين الذي يتطلب الشجاعة يرى " فنترلا " أنه يجب أن نطبق تحليل الـ ق-ض-ف-ت عبر إتباعك الخطوات التالية:

حدد قوتك: ما هي المهارات والخبرات والمواقف والمعتقدات التي تملكها والتي من شانها مساعدتك في مواجهة هذا التحدي

حدد نقاط ضعفك: ما هي المهارات التي تفتقدها؟

ما هي المعتقدات أو الموقف السلبية التي يمكن أن تعترض طريقك؟

حدد فرصك: ما هي الفوائد المرجوة من مواجهة التحدي؟ ما درجة أهمية هذه المواجهة بالنسبة لك؟

حدد التهديدات: ما أسوأ ما يمكن أن يحدث ؟ ماذا سأخسر؟

مهارة ادارة الذات في العمل



إن أكثر شيء يساعدني في أداء عملي على الوجه الأكمل هي استخدام الجدولة "هي طريقة تعودني على الالتزام وتعديل أو تغيير العادات وتنفيذ الأهداف بشكل جيد.

قال ابن القيم "كل علم أو عمل يبدأ من خلال الخواطر فدافع الخطرة فان لم تفعل صارت فكرة، فدافع الفكرة فان لم تفعل صارت رغبة، فحاربها، فان لم تفعل صارت عزيمة وهمة، فان لم تدافعها صارت فعلا، فان لم تتداركها بصددها صارت عادة فيصعب عليك الانتقال عنها.

ولكي أحقق التميز في العمل يجب:

1- الاستمتاع بالعمل الجماعي.

2- المبادرة بالحلول الجديدة.

3- سرعة البديهة وانتهاز الفرص.

4- إشاعة جو من الألفة والصداقة والعلاقات الدافئة.

5- توافر قوة الإرادة لمواجهة التحديات.

6- حسن استثمار الوقت.

7- تجنب لغة التحكم.

8- إجادة النقد البناء.

9- تقديم الشكر لمن يستحق.

10- التحلي بروح الدعابة.



11-تحقيق المنافسة والتقدم والفوز.

12-المساهمة في تحقيق إفادة الآخرين.

13-الشعور بالحيوية والرغبة في الاستمرار واللهفة لانجاز الأعمال.

لقد ثبت من خلال إجماع عام، أن السبب الرئيسي لضغوط العمل هو وجود رئيس سيء، وهناك ست عشرة سمات مشتركة للمديرين السيئين أوردها " بيتر هانسون"، 1996" كما يلي:

1-أهدافه غير واضحة " مشوش " وهنا يكون الموظف غير متأكد مما هو مطلوب منه.

2- لا يفوض أي سلطات وهذا ناشيء من عدم ثقته بالجميع.

3-يضيع وقت العاملين بالاجتماعات.

4- عديم الأخلاق وليس لديه القدرة على الراقي مع موظفيه.

5-لعبة السياسة: يختار الموظف السيء موظفا محظوظا يبقى صاحب الحظوة لديه، وكثيرا ما يكون هذا الاختيار بلا دليل على أداء رفيع.

6- إنكار الحياة الخاصة للموظفين، وعدم مراعاة ظروفهم الخاصة.

7- لا يقول كلمة واحدة في حق من يحقق انجازا. أنه من وجهة نظره هذا العمل مدفوع الأجر.

8-يتكلم دائما عندما يرتكب أحد الموظفين خطأ ما "الإدارة بأسلوب النورس".

9-الالتزام الحرفي بالنظم القانوني واللوائح وعدم الالتزام بروحها.

10- الاهتمام بمنظر الأبهة في المكتب وبالمقابل يترك موظفيه يعملون بمكاتب قذرة.

11- سياسة الباب المقفول، فكل من لديه فكرة ويجيده لتطـوير الشـركة فيجب عليه أن يجتاز جدار برلين لتوصيل اقتراحه إلى المدير. اعتقـادا من المدير أنه ملك وأن الموظفين مجرد حشم.

12- لا يسمع لشكاوى الموظفين والعملاء: ومع ذلـك يريـد أن يسـمع كلمات الشكر والتقدير من موظفيه، ويكون في غاية السعادة من ذلك.

13- يفرض دائما التغيرات من أعلى ويرفض التشاور مع العاملين الذين قضوا حياتهم يحسنون من مهارتهم الوظيفية. فالمدير هو المسئول الوحيد هنا.

14- يعتقد بأن مواصلة الموظفين لتعليمهم مجرد مضيعة للوقت ويقصـد بذلك كافة الدورات التدريبية والأشرطة والكتب التعليمية.

15- يجب دفع الموظفين ليصبحوا مدمني عمل: على اعتبار "أن العامـل تكلفة وليس موردا".

16- لا يهتم بالتفاصيل، يؤمن بعقيدة "اعملوها بصورة صـحيحة المـرة القادمة".

كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الطبع الصعب

- لا ترد على التعليقات المزعجة.
- لا تتورط في خلافاتهم التافهة.
- لا تتذمر منهم أمام المدير.
- تذكر أن آخرين غيرك ينزعجون منهم، فالأشخاص ذو الطبـع غيـر محبوبين.

ورغم كل ذلك اتبع ما يلي حتى تحقق الاحتراف الوظيفي :

- استعرض الالتزامات المنوطة بك، ثم حدد أي منهـا يتجـاوز قـدرتك ووقتك في التواصل.

- رتب أهدافك الوظيفية والشخصية.
- تخل عن كل الالتزامات التي لا تتوافق مع مقاصد.
- كن لبقا في رفض الطلبات الجديدة التي لا تتماشي مع أهدافك وقدراتك.
- لا تحتقر أحدا أبدا.
- حاول أن تتناول المهام مع زملائك وان تتخذ اتجاه التغيير في عملك تدريجيا وتلك هي الوسيلة لتجنب رتابة العمل والشعور بالملل تجاهه.



- واجه مشاكلك مع الآخرين و تبادل وجهات النظر معهم.
- حاول أن تتخذ قرارك بجرأة، لا يمكن تصور قوة في الشخصية من دون القدرة علي اتخاذ قرار فمن لا يملك القرار لا يملك حياته، ولذلك فانه يتوجب عليك أن تكون لديك إرادة خاصة بك، تتخذ بها قراراتك من دون أن تكون تحت رحمة الحظ العاثر أو تحت لاحمة أشخاص آخرين.
- احذر التردد... وكن عزوما ،إن الأشخاص الذين يفتقرون إلي التصميم والتوكيد الذاتي والذين يعانون مشاعر النقص يميلون إلي التقليل من استعمال كلمة أنا ولذا تفتقر تعابيرهم إلي القوة ويعوز شخصيتهم التأثير.
- اقبل النقد ولا تأثر سلبيا فبعضه نافع.
- حدد هدفك في عملك وحاول أن تركز علي موضوع الاكتشاف المبكر للمواهب والميول من ناحية، والتركيز علي تخصيص العمل في فرع من فروعه من ناحية أخري لان النجاح والتفوق والتميز تركيز خبرات في بؤرة تخصص ما أو عمل.

- فمن يطمح في انجاز ما مهما كان مقداره وأهميته لابد من التركيز والتخصص المبكر في المهارة المتعلقة به، واكتساب كافة المهارات المؤدية إلي صناعته وتحقيقه لان من أراد تعلم فن صعود الجبال، لا يكفيه أن يتعلم فن الغوص في المياه الضحلة فحسب.
- أيقن بأنك إذا أتقنت عملك وأحببته وتفانيت فيه تستطيع أن تحقق ما عجز عنه الآخرون. ولا تنسى حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم: "ان الله يحب اذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه".

مهارة الحديث

تعتبر مهارة الحديث احد مفاتيح نجاحك الإعلامي



وهي تعني مدي قدرة الشخص علي اكتساب المواقف الايجابية عند اتصاله بالآخرين، ويتكون موقف الحديث دائما من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة أو طرح رأيا محددا أو موضوعا بعينة وهو الطرف المعني بالحديث والمستمع الذي يتلقي هذه الفكرة أو الرأي أو الموضوع ثم السياق الذي يتم فيه الحديث.

وعن عائشة رضي الله عنها كان رسول الله صلي الله علية وسلم "لا يسرد كسردكم هذا، كان يتكلم كلاما فصلا لو عده العاد لأحصاه، وكان إذا تكلم الكلمة أعادها ثلاثا لتحفظ عنه" وهذا يؤكد أن رسول الله صلي الله عليه وسلم كان أكثر من يجيدون فن الحديث.

نحن نفتقد كثيرا من الوقت والفرص والمال والصداقات والعلاقات الاجتماعية بسبب الحديث غير الدقيق والطريقة التي نتكلم بها تدل علينا

وتكشف جوانب شخصيتنا وقيمنا وأخلاقنا وذكائنا أكثر مما توضحه طريقتنا في المشي والأكل واللبس والقرار.

وعندما نتحدث عن الإعلام والتأثير فإننا في حاجة حقيقية لتعلم مهارة الحديث حتي نتمكن من تحقيق اتصال ناجح مع الآخرين وتحقيق هدفنا من الاتصال، كما أن الحديث المنظم الذي يجري في مجال العمل ومناقشات المتخصصين التي تتم في الندوات والمحاضرات والمؤتمرات والخطب والمناظرات وفي قاعات الفصل وفي المقابلات الصحفية واللقاءات الإذاعية والتليفزيونية في كل هذه الحالات لابد لنا من التخطيط الجيد للحديث.

التكنيكات الفعالة في التحدث

- استخدم اسم من تحاوره في أول عشر ثواني وانتبه إلي لقبه الصحيح.
- استخدم ذاتك الطبيعية في الحديث.
- زن الكلمة قبل أن تنطق بها فقبل أن تقولها أنت تملكها وبعد أن قلتها ملكتك هي.
- كن طواقا للحديث عن الموضوع الذي تتحدث فيه لأنه يعطي انطباع بأهمية الرسالة.
- مزاجك لا يجب أن ينعكس علي صوتك أثناء الحوار فكلنا لدينا حياة خاصة بنا ويجب أن نفصل بين هذا وذاك.



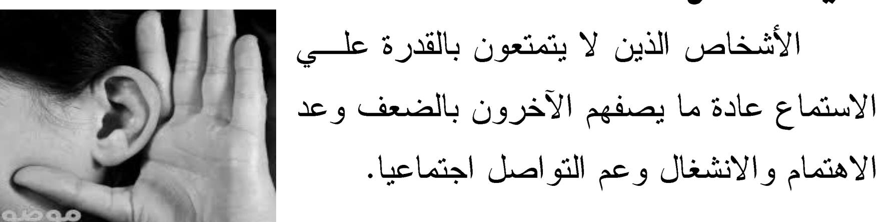
- خاطب الناس علي قدر عقولهم واستعن بالأكثر منك خبرة.
- ابدأ بنقاط الاتفاق وابتعد عن نقاط الاختلاف.
- وابدأ حديثك بالثناء علي الطرف الآخر وإظهار ثقتك في قدراته.
- مازح الشخص الذي تحاوره مهما كان فظا.

- دع فقرتك الافتتاحية تسترعي انتباه من تحاوره ولا تسـتخدم عبـارة يجب عليك القيام بـ...
- استخدم نبرة صوت هادئة ومريحة وانتبه إلي ردود أفعـال الجمهـور واجبهم عن كل أسئلتهم.
- وأخيرا احذر من آفات اللسان (الغيبة والنميمة والتجريح)

مهارة الاستماع

عندما يشعر الناس بالانزعاج من احد الأمور ويريدون التحدث بشأنه فان قدرتهم علي الاستماع تكون ضعيفة جدا، ومحاولتك توصـيل وجهـة نظرك لشخص يحاول التعبير عن عاطفة قوية لديه غالبا مـا تـؤدي إلـي محاولة ذلك الشخص بصورة اكبر أن يحصل منك عـالي اعتـراف بتلـك العاطفة وعلي النقيض من ذلك فإننا عندا نشعر أن ما نحاول توصيله قد لقي أذنا مصيغة فإننا نشعر بالاسترخاء والراحة وبذلك يتوافر لدينا المزيد مـن الانتباه بما يمكننا من الاستماع.

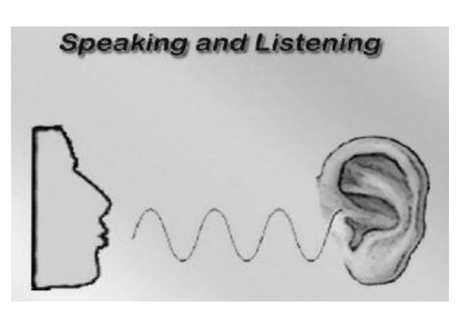
أهمية الاستماع



الأشخاص الذين لا يتمتعون بالقدرة علـي الاستماع عادة ما يصفهم الآخرون بالضعف وعد الاهتمام والانشغال وعم التواصل اجتماعيا.

إن المستمع الطبيعي غير الدرب أكثر قدرة علي فهم واستعادة حوالي 50% من المحادثة، وهذه النسبة القليلة بعض الشيء تنخفض ال25% بعـد مرور 48 ساعة، ويعني ذلك أن استعادة محادثة معينة بعد مرور أكثر مـن يومين لن تكون كاملة وغير دقيقة ،فليس من الغريب أن الناس نـادرا مـا تتفق علي ما تمت مناقشته.

الفرق بين السمع والاستماع



هنا يجب أن نفهم الفرق بين السمع والاستماع، انك لا تستطيع أن تتحكم بوعي في السماع ولأن مجرد امتلاكك لاثنين تسمع ستدخل الأصوات المحيطة لأذنيك دون تدخل منك أو استئذان منك.

أما الاستماع "الإنصات "شيء نختاره بإرادتنا لنسمعه بتركيز والاستماع يشمل سماع ما يقوله الآخرين وفهم باستخدام الأذن والعقل.
مصداقا لقوله تعالى :" (وإِذَا قُرِئَ القُرآن فاستَمِعُوا لَه وأَنْصِتُوا لَعلَّكُمْ تُرْحَمُون) (سورة الأعراف: 204).

ولكي تصبح متحدثا لبقا يجب أن تتعلم كيف تستمع لتحصل علي مخزون من المعارف والمعلومات يجعلك تتحدث بلباقة وثقم أما الآخرين ؟

وفي القرآن الكريم ما يؤكد هذه الحقيقة في قوله تعالي: وإذا قرئ القرآن فاستمعوا له وأنصتوا.. " فالاستماع جاء قبل الإنصات ولكي تتحقق مهارة الإنصات الجيد يجب الانتباه للمتحدث والاهتمام به وتشجيعه علي الحديث وتقبل أفكاره ولا أقارن ما يقوله بما حدث لي وإذا كان هناك شيء غامض أساعده علي توضيح ما يقول ولا أملي عليه حلولا وإذا احتاج الأمر اسأله أسئلة مفهومه ولا انحاز إلي موقفه.

مراحل عملية الاستماع

السماع: وهي مرحلة استقبال المعلومات من المرسل- المتحدث الكاتب.
الفهم: وهي مرحلة فهم المعلومات واستيعابها جيدا.

التفسير: وفي هذه المرحلة يقوم المستقبل بتفسير رموز الرسالة في ضوء خبراته السابقة.



التقويم: وفي هذه المرحلة يقوم المستقبل بتقويم الرسالة تصلح أو لا تصلح في ضوء مقارنتها بقيمه ومعتقداته ومبادئه وعادات وتقاليد مجتمعه وكذلك إطاره الفلسفي.

الاستجابة: وهي مرحلة رد الفعل أو رجع الصدى التي تظهر من قبل المستقبل وهل هو فوري أم مؤجل وهل هو لفظي أم غير لفظي.

التذكر: وهي مرحلة تذكر واستعادة الرسالة التي فهمها المستقبل من خلال ثلاث عمليات نفسية وهي التعرض الانتقائي والإدراك الانتقائي والتذكر الانتقائي.

توظيف مهارات الاستماع

- جهز نفسك لعملية الإنصات وركز انتباهك علي كل ما يقول وأشعره بمتابعتك وباهتمامك لما يقول من خلال المحافظة علي اتصال العينين، ومن خلال هز الرأس والابتسام، والانتباه الكامل دون الانشغال بكل ما يمكن أن يبدد انتباهك لكلامه مثل حركة الأقلام والمفاتيح والهاتف الجوال في اليدين...الخ
- حاول أن تفهم كل ما يقوله محدثك واستفسر عن كل ما لم تفهمه دون إفراط في الوقت.
- القدرة على تصور الأفكار وتنميتها حول موضوع معين تمهيدا للتحدث إلى جماعة ما وان يختار وينظم الأفكار المتصلة بهذا الموضوع ويعرضها بوضوح.

- لا تتوتر من الصمت، فالصمت يساعد في السماع بمزيد مـــن الوقـــت للتفكير فيما قاله الآخرون.
- اظهر اهتماما بالرسالة وبالأشخاص الآخرين الذين يلقون الرسالة.
- الوعي بالانفعالات اللغوية وكيفية استخدامها في التأثير على توضـــيح محتوى الرسالة.
- التقط الأفكار الرئيسية للحوار وميز بينها وبين الأفكار الثانوية.
- اربط بين ما تسمعه الآن وما لديك من خبـــرة ســـابقة فـــي موضـــوع الحديث.
- لا تقاطع محدثك وأعطيه الفرصة لقول كل ما يود التعبير عنه وحلـــل مضامين ما تسمعه.
- تخيل الأحداث التي يتناولها المرسل في حديثه.
- مقترحات أخري للاستماع بصورة أكثر ايجابية.
- تنص القاعدة العامة علي انه لا ينبغي أن تكرر نفس الكلمات التي قالها محدثك بل عليك أن تلخص مشاعره وأفكاره بكلماتك الخاصة، أما لـــو كان محدثك يصرخ أو يتحدث بصوت عال فانه من المستحسن إن تردد نفس ما قاله بصوت هادئ حتي توضح له انك سمعت بالفعل ما قاله، وان لم يكن انفعال أو مشاعر محدثك واضحة عليك أن تقدم له تخمينـــا تجريبيا عما يشعر كان تقول شيئا من قبيل: يبدو لي انك كنت منزعجا قليلا بشان ذلك الأمر وفي العادة يقوم محدثك بتصحيح تخمينك لحالتـــه لو كان الأمر بحاجة لتصحيح، إن الاستماع للآخرين فن، لذا ليس هناك الكثير من القواعد الثابتة لتعلمها.

مراجع الفصل الثاني

1- كيفن بول، ادرس بذكاء وليس بجهد (ط4)، المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2008، ص27 :31.

2- محمد عبدالرحمن العريفي، استمتع بحياتك: فنون التعامل مع الناس في ظل السيرة النبوية، 1427.

3- احمد سالم بادويلان، قصص الناجحين وتجاربهم: من قاع الألم إلى قمة النجاح، (ط1) المملكة العربية السعودية، دار الحضارة للنشر والتوزيع2007، ص40.

4- محمد احمد عبدالجواد، اختلف معك ولكني احبك: رؤية جديدة لفهم الآخرين وكسبهم وادارة خلافاتك معهم (ط1) القاهرة، GBS للنشر والتوزيع، 2007.

5- دايل كارينغي، فن التعامل مع الناس (ط1) القاهرة، مكتبة جزيرة الورد، 2010 ، ص39

6- حسان شمسي باشا، ثلاثون وصية ....للنجاح في الحياة، متاح على موقع صيد الفوائد 2012.

7- محمد ممتاز، المفاتيح السبعة للشخصية الناجحة: أسرار السعادة والنجاح واستبعاد معاملات الفشل، القاهرة، كنوز للنشر والتوزيع، 2009، ص37.

8- جون بي. أردن، التعايش مع ضغوط العمل: كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية (ط1)، المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2005، ص78.

9- جيل لند نفيلد، إدارة الغضب: ابسط الخطوات للتعامل مع الإحباط والتهديد، (ط4)، المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2008، ص22 :32.

10- محمد ربيع جوهري، أخلاقنا، (ط8) المملكة العربيــة الســعودية، المدينة المنورة، دار الفجر الاســلامية، 1426/2006هــــ، ص231 : 233.

11- اللباقة مع الآخرين، كيف تكون لبقا (2012) متاح في WWW.ELEBDAZ.COM/SUB663(2012)

12- كريمان بدير، سيكولوجية المشاعر وتنمية الوجدان، (ط1) القاهرة، عالم الكتب، 2011، ص183.

13- اسماء راشد الرويشد، نحو مسئولية متكاملة، منشور على موقع آسيا الالكتروني للاستشارات التربوية والتعليمية، ربيع الثاني، 1433.

14- دليل تدريب: كسر الحواجز للنساء في مكان العمل: كيف تتقــدمين في حياتك المهنية وتصبحين عامل تغيير، بيت الحرية، برعايــة مكتــب العمل والديموقراطية وحقوق الانسان، 2011.

15- خبراء فريق التربية، مهارات الحياة الجامعية، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2012.

16- مركز التنمية البشرية، فن الاتصال الفعال في مهــارات الاتصــال (2012) متاح في HTTP://WWW.ELEBDA3.COM/SUB592.

17- سكوت دبليو فنترلا، قوة التفكير الايجابي فــي الأعمــال، عشــرة خصال تعطيك خير النتائج، تعريب: ناوروز أســعد، المملكــة العربيــة السعودية، مكتبة العبيكان، 2003، ص236، ص185.

18- نصر جورج هرمز، كيف تقوي شخصيتك وتنميها، سلسلة ضــبط النفس والتعامل مع الآخرين، عمان، الأردن، دار الأسرة للنشر والتوزيع، 2006، ص7.

19- محمد نبيل كاظم، كيف تغير نفسك بنجاح، سلسلة التفكير الناجح (7) القاهرة، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، 2012.

20- هشام الطالب، دليل التدريب القيادي. سلسلة التنمية البشرية، اصدار المعهد العالمي للفكر الاسلامي، 2012، ص149.

21- طه جابر فياض العلواني، أدب الاختلاف في الإسلام، كتاب الأمة رقم (4) الطبعة الأولى، ص27.

22- فهد عبدالرحمن الشميمري، التربية الإعلامية: كيف نتعامل مع الإعلام؟ (ط1) ، المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2011 ، 1431هـ.

23- إبراهيم الغنام، كيف توصل فكرتك بنجاح مثمر بناء (2012) متاح في HTTP://VB.MAHARTY.COM/SHOW THREAD,PHP?=19130

24- تنمية مهارة التحدث (2012) متاح في WWW.ELEBDAZ.COM/SUB908/2012/2009

25- 25–دينيس ريفرز، التحديات السبعة للتواصل مع الأشخاص بفعالية (ط1) ترجمة محمد شاهين، القاهرة، الدار العالمية للكتب والنشر، 2008،ص25

26- اليساندرا، ت وهانساكر، ف، فن إدارة الناس، المملكة العربية السعودية، الرياض، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2010.

27- نبيهة جابر، علم نفسك مهارات العمل الحر وتنمية شخصية ايجابية، 2010، متاح في DRNABIHAGABER.BLOGSPOT.COM/2010/11/BLOG-POST-20.HTML

28- برامج التنمية المهنية، مهارات الاتصال والتواصل، 2008.

29- علياء رمضان، مهارات التواصل بالحوار، دورة تدريبية لطالبات جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2012.

30- رشدي طعيمة، الأسس العامة لمناهج تعليم اللغة العربية: اعدادها وتطويرها (ط1) القاهرة، دار الفكر العربي، 1998، 144 :146.

31- تغريد عمران وآخرون، المهارات الحياتية (ط1) القاهرة مكتبة زهراء الشروق، 2001.

32- ديل كارينجي، كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس (ط1)، تعريب أماني ماهر سالم، القاهرة، مكتبة النافذة، 2004، 75 : 77.

33- بيتر هانسون، ضغط العمل طريقك الى النجاح ، كيف تجعل ضغوط حياتك وسيلة للتفوق، المملكة العربة السعودية ، 1996،103 :109.

34- EDUCATIONAL QUALITY PROJECT,32- ACADEMIC PRESENTATION FOR COLLEGE WHAT STUDENT NEED TO KNOW & BE ABLE TO DO .NEW YORK.THE COLLEGE ENTRACE EXAMINATION BOARD,1983.

35- ZULFIEDU . GOV/VB/SHOW THREAD.PH.P?T=225

الفصل الثالث

فن التدريب المحترف



اتفاق

أتعهد أنا الموقع أدناه بأن أكون متدرباً جيداً مستفيداً من كافاً الإمكانات المتوفرة للحصول على أفضل ما يقدمه البرنامج والذي تتلخص أهدافه في التالي:

- التعرف على المفاهيم الأساسية في التدريب التربوي.
- القيام بتصميم دراسة احتياج تدريبي.
- الإعداد لوحدة في الحقيبة التدريبية.
- الاستخدام الأمثل لمهارات الاتصال.

وأنا ملتزم بهذه الأهداف وسأسعى جاهداً لتحقيق الآتي:

1. أن أكون متواجداً من بداية إلى نهاية البرنامج التدريبي.
2. أن أغلق الجوال حفاظاً على الجو التدريبي داخل القاعة.
3. أن استغل وقتي في هذا البرنامج لتحقيق هذه الأهداف عن طريق المشاركة الفاعلة.
4. أن أتحمل مسؤولية تدريبي ولا أنتظر الآخرين لمساعدتي أو تحفيزي على التدريب.
5. أن أساعد زملائي على تحقيق أفضل التعلم واستمع إليهم باحترام وأتعاون معهم في تحقيق أهداف البرنامج.
6. أن أفكر بالأشياء التي أتدرب عليها وأتأمل مقاصدها وآثارها على حياتي المهنية وأحاول تطبيقها ما استطعت.

الاسم **التوقيع** **التاريخ / /1428هـ**

تتجدد في كل عام التحديات التي تواجه العاملين في حقــل التــدريب والتطوير حول كيفية تطوير المؤهلات، وكيفية تحديد مخرجات التــدريب، ومتابعة وتقييم التعليم بأشــكاله المختلفــة وإدارة المعرفــة وغيرهــا مــن الموضوعات التي تشكل تحديات لإدارات التدريب، إضافة إلى ذلــك فــان المدراء في كل مؤسسة، عامة أم خاصة يسعون إلى معرفة فوائد التــدريب ومدى انعكاس هذه الفوائد على أدائهم الوظيفي، ومــدى فاعليــة التــدريب وطرق استمرار يته ونسبة مساهمته في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام.

مبادئ التدريب كما يدركها المدرب المحترف

- وضوح الهدف من التدريب.
- استمرارية التدريب خطوة بخطوة في حياة ووظيفة الفرد.
- الشمول يشمل جميع الفئات.
- التدرج موضوعات بسيطة ثم التدرج إلى أكثر صعوبة.
- مواكبة التطور التزود بكل جديد في مجالات العمل.
- الواعية يلبي احتياجات المتدربين ويتناسب مع مستوياتهم.

الفرق بين التدريب والتعليم:

التعليم : EDUCATION

هو نشاط مقصود من قبل المعلم لتغيير سلوك طلابه.

وهو عملية تلقي المعرفة والقيم والمهارات من خلال الدراسة أو الخبرة مما قد يؤدي إلى تغيير دائم في السلوك.

التدريب: TRAINING

هو النشاط الخاص باكتساب وزيادة معرفة ومهارة الفرد لأداء عمل معين. أي ان التدريب أيضا نقل محتوى واكتساب المهارة بشكل صحيح من قبل المتدربين.



1- تحديد المهارة التي تريدها.
2- تحديد الخطوات العملية لها.
3- رؤية مثال واقعي لها.
4- ممارسة خطواتنا العملية.
5- الحصول على التغذية الراجعة.
6- التعديل والممارسة الفعلية.
7- المتابعة والاستمرار.

مقومات المدرب المحترف

– الرغبة في التدريب.

– السيطرة على موضوع التدريب.

– إتقان استخدام الأساليب ومساعدات التدريب أي القدرة على اختيار الأسلوب التدريبي المناسب والتعرف على العوامل التي تعوق عملية التدريب وكيفية التغلب عليها.

– تحمل المسئولية: ويتصف بالحزم والمرونة والود وحسن التصرف في المواقف التدريبية.

– القدرة على الإقناع والتأثير.

– المرونة والقدرة على إدارة الأزمات.

– فهم السلوك الإنساني للمتدربين.

أهمية ومبادئ عملية التدريب.

ـ **الهدف:** يجب أن يكون الهدف من التدريب واضحاً طبقاً للاحتياجات الفعلية للمتدربين مع مراعاة أن يكون الهدف واقعياً وقابلاً للتطبيق.

ـ **الاستمرارية:** ويتحقق هذا المبدأ بأن يبدأ التدريب ببداية الحياة الوظيفية للفرد ويستمر معه مدى الحياة.

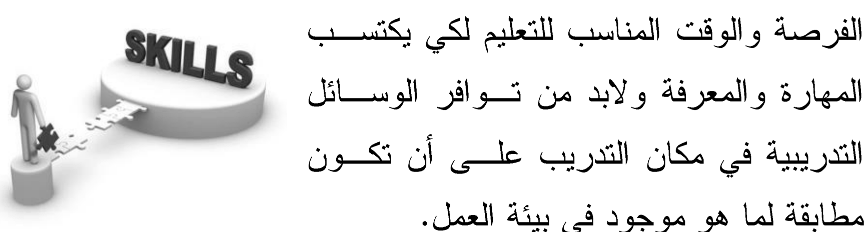
ـ **الشمول**: حيث يجب أن يوجه التدريب إلى كافة المستويات الوظيفية بالمنظمة ويشمل جميع الفئات في الهرم الوظيفي.

ـ **التدرج:** فيبدأ التدريب بمعالجة الموضوعات البسيطة ثم يتدرج إلى الأكثر صعوبة.

ـ **مواكبة التطور**: حتى يكون التدريب معيناً لا ينضب يتزود منه الجميع، وبأحدث أساليب وتكنولوجيا التدريب.

ـ **الواقعية**: وذلك بأن يلبي الاحتياجات الفعلية للمتدربين ويتناسب مع مستوياتهم.

ـ **ضرورة الممارسة العملية للمتدرب**: حيث يجب مشاركة المتدرب وإعطائه الفرصة والوقت المناسب للتعليم لكي يكتسب المهارة والمعرفة ولابد من توافر الوسائل التدريبية في مكان التدريب على أن تكون مطابقة لما هو موجود في بيئة العمل.



أولا: الدورات الناجحة تركز على التطبيق بمعنى أن يخرج المتدرب من التدريب وقد أتقن تطبيق شيء ما. أما الدورات الفاشلة فهي دورات يتحدث فيها المدرب عن أمور جميلة ولا يقوم بتمرين المتدربين على تطبيقها في واقع عملهم بل وأحيانا يخبرهم المدرب بأن عليهم اكتشاف كيفية تطبيقها في واقعهم.

ثانيا الدورات الناجحة يستطيع فيها المدرب أن يتفاعل مع المتــدربين وان يجعلهم يشتركون بحماس في التدريب ويكون ذلك من خلال أســلوبه ومــن خلال تنوع طرق التدريب فيكون هناك مناقشات ودراسة حالات وتمثيل أدورا ومحاكاة ومحاضرات. أما الدورات الفاشلة فتتسم بإتباع أسلوب المحاضــرة معظم الوقت.

ثالثا الدورات الناجحة يقوم فيها المدرب بضرب أمثلة واقعية ويكون لديــه خبرة نظرية وعملية. أما الدورات الفاشلة فتكون الأمثلة فيها بعيدة عن الواقع ويكون المدرب لديه خبرة نظرية فقط.

ولو تأملت في النقاط الثلاث لوجدت نقطة مشتركة بينهم وهي" التطبيق " أو "الناحية العملية ".

يعتبر المدرب محور عملية التدريب فهو الذي يقــوم بنقــل الرســالة (المحتوى التدريبي) من خلال قناة اتصال "أساليب التدريب " إلى المتلقــين "المتدربين" عملية الاتصال التدريبي.

أنواع المتدربين

المتدرب الفيلسوف الذي يدعي انه فيلسوف زمانه وانه يعرف أكثــر مما تعرف، المتدرب الهادئ الخجول، المتدرب المرح ملك النكتة، المتدرب المتضايق، المتدرب الصديق الايجابي، المتدرب المسيطر المبهر، المتدرب المفكر، المتدرب المهرج، المتدرب الحــاكم، المتــدرب الآلــي، المتــدرب المكوكي، المتدرب الجليدي، المتدرب الملتزم، المتدرب الحــر، المتــدرب المشتت، المحبط.

وإستراتيجية التعامل مع كل نمط كي نستطيع إتقان فن التعامل معهــم والوصول إلى قلوبهم وعقولهم ليتسنى بعد ذلك تحقيق الأهداف المرجــوة، فالمدرب الناجح هو الذي يمتلك العديد من المهارات النفسية التي تمكنه مــن

تحقيق هدفه التدريبي الذي يسعى إليه، ومن ضمن تلك المهارات التي يجب أن يمتلكها ويطبقها بنجاح داخل البيئة التدريبية فن التعامل مع المتـــدربين، حيث تشير العديد من نتائج الدراسات إلى أن هناك أنماط عديدة للمتـــدربين، ولكل نمط خصائص تختلف عن النمط الآخر، ولعل إدراك المدرب لطبيعـــة كل نمط، وآلية التعامل معه، يجعل البيئة التدريبية آمنه، كما يحقق نوعا من التفاهم والتواصل بين المدرب والمتدربين.

يرى "تشارني وكونواى" أنه كي يـنجح المـدربين في كسـب المجموعـة إلى جانبه فعليه بالآتي :

1. صافح المشاركين عند دخولهم قاعة التدريب لبناء علاقة على أســاس شخصي.



2. استبدل كلمة "و" بكلمة "لكن" كلمـــا كان ذلك ممكنا.
3. إذا احتد النقاش فكن إلى جانب المجموعة ففي ذلـــك إشـــارة إلـــى الاحترام إذا لم يكن بالاتفاق.
4. اطلب مقترحات من المجموعة عندما تجيب على أسئلة صعبة.
5. استعمل إيماء الرأس عندما تستمع إلـــى المقترحـــات ممـــا يؤكـــد استماعك الفعال واهتمامك.
6. تحرك داخل القاعة بقدر الإمكان لتكون قريبا من المتـــدربين أثنـــاء النقاش.

8- سيطر على المجموعة بعناية لتوجه طاقاتهم، دعهم يأخـــذون فتـــرة راحة عندما تشعر بتعب انتابهم.

7. استعمل أسماء المشاركين باستمرار.
8. وضح عن طريق الأمثلة واللغة احترامك لذكاء أفراد المجموعة.

9. حدد منذ البداية أسلوب النقاش والموضوعات التي لا تمت بصلة للدورة وغير ملائمة لها.

الشروط التي يجب أن تتوفر في المدرب المتميز



- المهارة الإنسانية ومخالقة المتدربين بخلق حسن.
- التمكن من المادة العلمية وإتقان عرضها.
- سرعة البديهة والقدرة على امتصاص الصدمات.
- خلق روح المرح والارتياح وهذا يأتي من البداية الصحيحة.
- حسن الاستماع لأن المستمع الجيد متحدث جيد.
- الثقة بالنفس وهذا يأتي من التحضير الجيد للموضوع.
- الثبات الانفعالي وعدم الانفعال لأتفه الأسباب.
- تذكر أسماء الشخصيات وأشكالها فهذا يزيد الألفة والتقارب.
- المهارة الفنية ومعرفة تقنيات العروض.
- فتح باب النقاش والقدرة على توجيه الأسئلة الصعبة.

بعض المحاذير والسلبيات التي ينبغي على مقدمي الدورات الانتباه لها

1- المبالغة والإحساس غير الصادق عند تنفيذ الدورة.

2- القصص الشخصية الكثيرة التي لا تمت بصلة بالموضوع المطروح.

3- سوء الإعداد للدورة.

4- تأخير بداية الدورة لاستيعاب المشاركين المتأخرين.

5- الثبات في مكان واحد.

6- عدم السيطرة على المشاركين الذين يحتكرون الحديث.

7- التحدث إلى المجموعة بتعال.

8- استعمال لعبات طفولية.

9- القراءة من شاشة العرض بدلا من التوسع في النقاط المهمة.

10- عدم إنهاء الدورة في المواعيد المحددة.

المهارات المطلوبة من المدرب المحترف

1- مهارة تصميم البرامج التدريبية والتعليمية.

2- مهارة فن الإلقاء والاستحواذ على الآخرين

3- مهارة فن طرح الأسئلة.

4- مهارة الاستماع والإصغاء.

آداب المدرب

هذه مجموعة من الآداب التي تعكس الخلق الحسن كما تعلمتها من خلال التعامل مع الناس وبالذات من خلال الدورات و التدريس:



1- احرص على أن لا تقاطع أحدا.

2- لا تقل (انتهى الوقت) ولكن قل (شكرا) أو (أحسنتم) ونحوها.

3- لا تصدر أوامر بل أطلب بلطف (لو تكرمتم بتعبئة الاستبيان) بدل (عبئوا ----).

4- تجنب الاستهزاء بأحد من الحضور حتى لو أخطأ أو تصرف بسذاجة

5- تجنب الكلام في السياسة وإن كان ولا بد فبشكل غير مباشر وبدون أسماء.

6- لا تتعامل مع الحضور وكأنهم في فصل فأنت تمارس التدريب وليس التعليم.

7- لا تحرج أحدا ولا تصر على أحد بعينه أن يتكلم أمام الناس أو يعبـــئ الاستبيان أو لا تخرج من القاعة أو يجيب على سؤال معين بل كـــن مرنا دائما.

8- ابتعد عن الحديث وكأنك أستاذ لهم بل اجعلهم يشعرون بأنـــك واحـــد منهم وحريص على الاستفادة من خبراتهم ومعلوماتهم.

9- لا تتردد في قول لا أدري فهذا خير من الإجابة الخاطئـــة أو غيـــر مقنعة.

10- كن أنيقا فالناس لا تهتم بالمخبر فقط وإنما يؤثر عليهم المظهر كذلك.

11- مهما كانت المادة كبيرة والوقت قصير فاحرص ألا تعرض المـــادة بسرعة كبيرة فإن الهدف هو تمكن الحضور من المعلومات و المهـــارات وليس تفريغ ما عندك، وليس بالضرورة أن تنتهي كل التفاصيل بل اعرض المهم فقط.

12- خالط مستمعيك فلا تأت متأخرا ولا تغادر مبكرا ولا تجلس منفـــردا في فترات الراحة.

13- كن صبورا في التعامل معهم فبعضهم لديه مقاومة للتغير أو الـــتعلم ويحتاج لشيء من الوقت.

14- تجنب النكت أو التعليقات المعلقة بقبلية أو بصنف من النـــاس فقـــد تسبب حساسية لدى البعض.

15- احترم الوقت فلا تبدأ متأخرا ولا تؤجل الراحة إلا بعد استشـــارتهم ولا تختصر وقت الراحة إلا بموافقتهم الجماعية.

16- احرص على أن تكون أسماء الحضور أمامهم وحاول أن تحفظهم و تستعملها فهذا سيساعد على تنمية العلاقة الشخصية بينك و بينهم.

17- تدخل إذا حاول أحد الاستهزاء بآخر أو تقليل من دوره أو تجرأ عليه فمن مهامك حماية الضعيف و منع المشاكل.

18- شجع الاندماج و التعارف بين المشاركين.

19- انقل المشاكل الفردية إلى المجموعة وخذ رأيهم بحلها حتى لا يصبح النقاش شخصيا بين أحد الحضور.

20- لا تخرج بعد انتهاء الدورة أو مباشرة بل خصص نصف ساعة إلى ساعة للاستشارات والأسئلة الشخصية.

يتمتع المدرب الناجح بعدد من الكفايات المعرفية والمهارية والانفعالية

عددتها " تهاني آل عطاء العسيري " كما يلي:

1- يعرف الدور الأساسي للمدرب.

2- يعرف أسس عملية الاتصال.

3- يعرف خصائص المتدربين الثقافية.

4- ينوع مصادر معلوماته.

5- يفهم دوافع المتدربين.

6- يفهم اللغة غير اللفظية "لغة الجسد".

7- يستمع إلى المتدربين.

8- ينظم الفريق في مجموعات عمل.

9- ينظم الوقت.

10- يعرض الأسس النظرية للموضوع.

11- يدير النقاشات بعد النشاطات.

12- يحدّد أهداف التدريب.

13- يحلل البرنامج التدريبي.

14- يحدد حاجات المتدربين.

15- ينظم الجلسة بحيث يضمن مشاركة كل المتدربين.

16- يوزع مهام العمل على المتدربين.

17- يخطط إشراك المتدربين
18- يسأل أسئلة سابرة ومتعمقة.
19- يدير الاجتماعات بنجاح.
20- يوزع العمل بين المشاركين.
21- يبني على خبرات المتدربين.
22- يوازن بين اللغة اللفظية وغير اللفظية.
23- يستخدم أساليب تقويم مختلفة.
24- يقدم رأيه دون أن يفرضه على الآخرين.
25- يستخدم أساليب اتصال ناجحة.
26- يختار أساليب تدريب ملائمة.
27- خبير في الاتصال.
28- يستمع جيداً ويلاحظ جيداً.
29- لا يقدّم نفسه كشخص محوري مهم.
30- يعمل مع المتدربين لا من أجلهم.
31- يحاور ويفاوض.
32- لا يضع المتدربين في مواقف دفاعية.
33- لا يحتكر الحديث.
34- يشارك في التدريب ويمارس دور المدرب والمتدرب.
35- لا يمارس سلطة رسمية أو فنية.
36- يتجنب تسويق أفكاره وآرائه.
37- يستثمر الوقت دون إطالة أو بطء
38- يستثمر خبرات المتدربين.
39- يمتنع عن إصدار أحكام تقويمية.
40- يتعامل مع المتدربين كأفراد لا كأنماط.

41- يقدم تغذية راجعة.

42- يمارس عملية الحوار والمفاوضات.

43- يهتم بجميع المتدربين.

44- يؤمن بحل النزاعات دون استخدام العنف.

45- يتحكم بانفعالاته ومشاعره.

46- يحافظ على خصوصيات المتدربين ومسائلهم الشخصية.

47- يتقبل مشاعر المتدربين.

48- يتقبل المتدربين كما هم.

49- يثق بقدرات الآخرين.

أهم عنصر من عناصر العملية التدريبية هو العنصر البشري، وهذا العنصر يتكون من: متدربين، مدربين، إداريين، فنيين، مساعدين.

المدرب الفعال هو الذي اتخذ من التدريب مساراً في اهتماماته وقراءاته وتمسك بقيم المهنة وزاد من خبراته في التدريب.

المدرب المحترف هو الذي يتسم سلوكه بالسخاء والعطاء، بعيد عن التعالي والغرور والرياء، القناعة، والقدوة، والإدراك لجوانب القوة والضعف (التنمية الذاتية)، واستخدام التغذية الراجعة، الهيبة المهنية، الاقتراب من المتدربين دون فقد الرؤية الذاتية، والاعتراف بالذات دون الابتعاد عنهم.

والمدرب يعد أهم عنصر بعد المتدرب لماذا؟

فهو يقوم بالإرشاد والمساعدة للمتدربين يوفر الخبرة في مادة التدريب يلعب دوراً في تقويم البرنامج والمتدربين يكون على اتصال مباشر بالمتدربين وكل مكونات النظام التدريبي تعتمد جودة أي نظام التدريب على كفاءة المدرب.

أنت مجهول لمدة 20 ثانية فقط

ثم سيفسر كل ما تقوله بناءا على الانطباع الذي كونته عن نفسك في أول دقيقتين "ديفيد بيوليز" لقد اثبتت الدراسات النفسية: احرص على شد انتباه المتدربين من البداية فالمخ يذهب في مرحلة "الاقفال الأوتوماتيكي" بعد عشر دقائق من الحديث اذا لم يعطى شيئا ينشطه.

هناك نقاط يجب أن تنتبه لها إذا أردت أن يتذكر الناس محاضرتك

1- الانطباع الأول: ركز دائما على الانطباع الأول فالانطباع الأول هو الانطباع الأخير.

THE FIRST IMPRESSION THE LAST IMPRESSION

2- اذكر مختصر عام لهذه الدورة: يتضح من خلاله أهمية وفوائد هذه الدورة بما يتفق مع رغباتهم وميولهم وأكد على مردودوها الايجابي على وظائفهم وأدائهم في العمل

3- استخدم أكثر من وسيلة إحساس لنقل أفكارك (سمعية –بصرية – توضيحية.....الخ).

4- حاول أن تعرف التغذية المرتدة من وجوه الحاضرين وتطور عرضك وفقا لهذه التغذية المرتدة وحاول أن تجد لها حلولا من خلال عرضك للدورة.

كسر الحواجز

كثيراً ما تكون المجموعات التدريبية تضم أناساً، يلتقون لأول مرة وبدلاً من التعارف التقليدي الذي يكون مملاً أحياناً، نقترح أن يقوم المدرب بتمارين وأساليب تساعد المدربين على كسر الحاجز فيما بينهم.

تعرف على المستمعين والجمهور

إن التعرف على المستمعين سيقلل من شعور الخوف والرهبة لـديك. فالإنسان دوما يهاب الغرباء. وهي فرصة كبيرة لتقليل التوتر و كسر حاجز الخوف. فهي تدعو للطمأنينة وتضفي جوا من التفاعل وتوزيع الابتسامات. لذلك ابدأ بقولك مثلا أود التعرف على الأخوة المنصتين بداية. أما إن كـان عدد الحضور كبيرا فبالتأكيد سيكون من الخطأ بدأ خطابك بـالتعرف علـى الجميع فردا فردا. لذلك إليك الحل في النقطة التالية.

ابدئي كلماتك بعرض باور بوينت أو فيديو مناسب

يفضل الحضور دوما الخطب أو العروض التي تتخللها نشاطات ممتعة كعروض البوربوينت أو الفيديو. ابدأ عرضك مثلا بتشـغيل فـديو ملائـم لموضوعك أو كاريكاتير مضحك. فهي حركة ذكية جدا لضرب عصفورين بحجر واحد، فسينجذب الحضور أولا لما سيقال ويعرض، و ثانيا: ستكون قد اكتفيت بتفريغ التوتر على المسرح.

1- المهام قبل الدورة: المتدربون يساعدون المـدرب فـي بدايـة الـدورة يساعد تكليف المشاركين في مهام ذات علاقة بالدورة فـي اللحظـات الأولى منها على القضاء على القلق والتوتر بين المتدربين. وإليك بعض الأمثلة التي تشرك المتدربين بشكل فوري.

2- اطلب من عدة مشاركين أن يساعدوا في توزيع النشـرات بـدلاً مـن وضعها على مقاعدهم قبل دخولهم.

3- ضع نموذج التقييم في بداية الملف واطلب من المشاركين قراءته وملء البيانات الرئيسية أثناء انتظارهم.

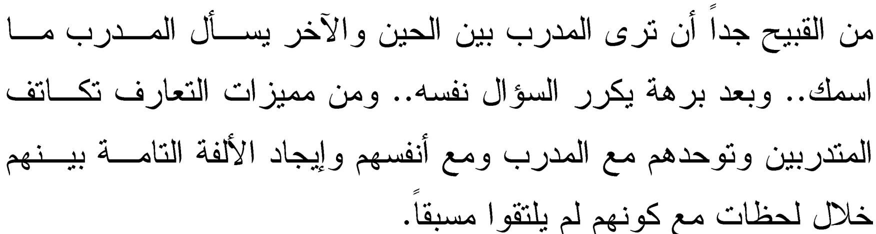
4- قدم تمريناً يتطلب إكمال الفراغ، يبدأ المشاركون بحله عنـد دخـولهم للقاعة.

ومع قليل من التحضير ونظرة متفحصة للمادة التدريبية يمكنك أن تبتكر أساليب أخرى لإشراك الحضور في بداية برنامج التدريب.

المدربين قد يجيدون عرض المادة التدريبية وربما يبدعون فيها لكن قد يغفل بعضهم عن سبب نجاح البرامج التدريبية وهي بناء الألفة وكسر الحواجز إن الانسجام التام وقوة التلقي والتأثير في نفس المتدرب تكمن في هذين الأمرين:

1- **بناء الألفة بين المدرب مع المتدربين وبناء الألفة بين المتدربين..** وليس هذا فحسب بل بناء الألفة بينك وبين قاعة التدريب وذلك بوصولك إليها ميعاد الدورة وإن لم تتمكن اطلب صور لها فالجمادات قد تتناغم مع الكائن الحي ومن ثم تكون حميمة له ولو معنوياً.

2- **التعارف... غير التقليدي بل المبتكر والمبدع**



الذي يخلق جواً من الألفة والدعابة والفكاهة.. التعارف عن طريق اللعب.. فمن الممكن أن تجعل المتدربين يتعارفون وهم يمارسون لعبة معينة كلعبة الذاكرة والأقوى استذكاراً ونحوها، من القبيح جداً أن ترى المدرب بين الحين والآخر يسأل المدرب ما اسمك.. وبعد برهة يكرر السؤال نفسه.. ومن مميزات التعارف تكاتف المتدربين وتوحدهم مع المدرب ومع أنفسهم وإيجاد الألفة التامة بينهم خلال لحظات مع كونهم لم يلتقوا مسبقاً.

3- **عدم الدخول في مادة العرض إلا بعد التهيئة والتسخين** وذلك عبر وسائل منها سماع ما لدى المدربين شفوياً لماذا حضروا وما الذي يتوقعون طرحه.

4- **القصة التمارين الحركية أو الجسدية والألعاب والألغاز والطرائف** نعم بعض المدربين قد يستخدمها لكن فقط في أثناء الدورة وربما بعدها!..

بشكل عام خفة دم المدرب وإحساس المتدربين بالانسجام منذ البداية وإشاعة الابتسامة والضحك..

وهناك مدربون كثيرون قاموا بإعطاء برامج تدريبية بدون مداخل تدريب أو بمداخل تقليدية باردة فكان أثرها سلبي عليهم كمدربين قبل المتدربين، وكان مبررهم في ذلك كسب الوقت.. مما كان سببا في تغيير أرائهم في كيفية الحكم على نجاح البرامج التدريبية.. أصبح الهدف لديهم ليس إتمام طرح المادة وإكمالها بل في إتقان عرضها..إن النفوس البشرية مغلقة حتى نفتحها بهدوء بالطريقة المناسبة التي تحمل روح الابتكار والتجديد .. والمفترض أن نأتي بها بشكل انسيابي من البداية حتى النهاية..

رابعاً فن إيحاء السلطة والقوة

هى طريقة تعريفك بنفسك بشكل عادل وقوى ونبرة صوت وإيماءات يوحى بمدى تمكنك مما تفعله.

فلابد أن تهتم بملخص المقدمة المحترفة للتعريف بنفسك فهو من يعطيك القوة والثقة والانطلاقة فى المحاضرة.

في المقال القادم إن شاء الله سوف نتحدث عن تقنية 30 ثانية من الشهرة وكيفية البداية على المسرح بشكل أقوى بدمج مع الصورة الذهنية الذاتية وأنواع المسرح وسوف نتحدث أيضا بالتفصيل عن المسرح.

بعض الاعتبارات عند تصميم دورة ما

- استهداف محتوى يتناسب مع مستوى خبرة المتدربين.
- وضع محتوى على أساس مهام العمل.
- إعطاء وقت كاف للمهام التي من الصعب تعلمها.

- تقديم العمل حسب خطوات تدريجية.
- التأكيد من أن بنية المساق التدريبي تنسجم مع بنية العمل.
- التقليل من المعلومات التي» من المستحسن معرفتها« .
- إعطاء 3/1 الوقت لعرض المحتوى.
- إعطاء 3/2 الوقت للممارسة والتغذية الراجعة.
- مراجعة المحتوى على فترات منتظمة
- تصميم تمارين تحفز المتدربين على انجاز المهام.

يتبادر إلى ذهن الكثير أن الحقيبة التدريبية هي عرض الشرائح "الباور بوينت" وبعض التمارين، بينما يتسع هذا المفهوم ليشمل ثلاثة عناصر أساسية:

1. **دليل المدرب** TRAINER'S MANUAL

وتشمل المخطط التمهيدي بدءا مما قبل الدورة ثم مرشد المدرب، ثم أوراق التوزيع والتمارين، إلى ما بعد الدورة.

2. **مذكرة المتدرب TRAINS' NOTE**

وتشمل: التعليمات، والمذكرة، والتمارين، والملحقات الخاصة بالدورة.

3. **الأدوات التدريبية** TRAINING TOOLS

وهي جميع الأدوات والوسائل التي سيستخدمها المدرب، وقد توزع بعضها وقد لا توزع، وغالبا يشملها دليل المدرب بإيضاح دورها وتوقيتها وآلية التعامل معها.

أهمية وجود الحقيبة التدريبية

1. كونها الإناء الذي يصب فيه المدرب كل ما يختص بدورته، من أفكار وتحليل وأهداف ومادة إلى قياس العائد واستمرارية تطويرها.

2. تخدم المدرب في منهجية تدريب فعالة، في استخدام أدواته وأساليبه وطريقة عرضه وتوزيع الوقت بشكل منطقي وسلس.
3. ترفع الكفاءة التدريبية وتقلل من هامش الارتجالية في الأداء.

من المستفيد من هذه الحقائب ؟

رغم ما قد يظن البعض من كلمة (حقيبة تدريبية) أنها قاصرة فقط على الأفراد المتدربين، إلا أن ما يتفاجأ به البعض هو أن هذه الحقائب يتم إعدادها بطريقة محترفة كبرامج متداخلة (مكثفة) تعمل بفعالية أكثر مما يتصور البعض.

ذلك أن تلك الحقيبة تبدأ مهمتها من نقطة إعداد المدرب! فالمدرب أو الراغب فى أن يحصل مهارات التدريب وهو ليس بمدرب بعد، يحصل على تلك الحقائب فتعمل معه الحقيبة أولاً دور المدرب على مادة التدريب ذاتها فتقوم.

أولاً بتجهيز الفرد حتى يصبح مدرباً بعدها ينتقل المدرب بعد الأعداد إلى مرحلة تجهيز المادة والأدوات لتدريب المتدربين على ما تحمله الحقيبة من مادة تدريبية (البيع- التسويق- ....) وكل ذلك من خلال برنامج منسجم مترابط متواصل الأجزاء... وهنا تعرف من هم المستفيدون من البرامج (الحقائب التدريبية) وأنهم (كل العاملين فى النطاق التدريبي) بدءاً من المدرب قبل أن يصير مدرباً إلى الأفراد المتدربين الذين يكتسبون من خلالها الخبرات والمهارات التى تؤهلهم للعمل الميداني وزيادة إنتاجيتهم.

ميثاق تدريب فاستلين 2010

معايير الجودة لإعداد الحقائب التدريبية الاحترافية

(PTB - PROFESSIONAL TRAINING BOOKLET)

الغلاف: وهو الصفحة الأولى في الحقيبة وتتضمن عنوان الدورة التدريبية، واسم المدرب المعتمد، وتاريخ إصدار الحقيبة التدريبية، وصورة تعبر عن موضوع الدورة، وينصح بتصميم الغلاف بطريقة احترافية وطباعته ملون.

الأهداف (SUMMARY – GOALS - SUBJECTS): وهي الصفحة التالية، تحتوي الحقيبة التدريبية على المحاور الرئيسية للدورة التدريبية والأهداف العامة منها والمهارات التي سوف يكتسبها المتدرب بعد حضور الدورة التدريبية وتطبيق التطبيقات العملية فيها. وملخص الدورة.

تعريف المدرب: تحتوي الحقيبة التدريبية على تعريف مختصر عن المدرب، وننصح أن يضاف أول الحقيبة أو آخرها.

قائمة مراجعة (CHECK LIST): وهي الصفحة التالية، تحتوي كل متطلبات الدورة وتتضمن (الأدوات المساندة للتدريب، أجهزة العرض، الألعاب التدريبية، الأفلام التعليمية، وسائل الإيضاح الإضافية، الحقائب التدريبية).

خطة التدريب (TRAINING PLAN): وهي الصفحة التالية، وتتضمن جدول تفصيلي يوضح الأيام التدريبية والجلسات التدريبية وفترات الاستراحة وموضوع كل جلسة وأهداف كل جلسة والمهارات التي سيحصل عليها المتدربين من حضور الدورة التدريبية.

المحتويات (CONTENT): وهي الصفحة التالية، وتتضمن تقسيم المحتويات في محاور رئيسية

(3-10) محاور رئيسية يرد ضمنها المحاور الفرعية.

أجزاء الحقيبة التدريبية (CHAPTERS – UNITS): تقسم الحقيبة التدريبية وفقاً للمحاور الرئيسية للدورة، أو حسب الجلسات التدريبية، أو حسب الأيام التدريبية، ويخصص صفحة عنوان لكل جزء مستقل، ويفضل أن تفصل أجزاء الحقيبة التدريبية بفواصل ظاهرة، وننصح بكتابة خلاصة لكل جزء في بداية الجزء أو نهاية الجزء، أو تكرراها في البداية والنهاية.

المعرفة والنظريات العلمية (KNOW HOW): تحتوي الحقيبة التدريبية على النظريات العلمية ويقوم المدرب بالتحقق من صحتها وحداثتها في كل دورة جديدة، مع مراعاة إمكانية الرجوع للحقيبة التدريبية والاستفادة من المعلومات منها لاحقاً. ويفضل عرض المعلومات باستخدام الجداول والرسوم البيانية والرسوم التوضيحية وخرائط العقل وخرائط المعرفة.

التطبيقات العملية (WORKSHOP): تحتوي الحقيبة التدريبية على التطبيقات العملية، كل تطبيق في صفحة مستقلة، ويوضح أهداف التطبيق وطريقته والمهارة المكتسبة منه، يمكن إضافة التطبيقات في ملحق خاص، أو بعد كل جزء.

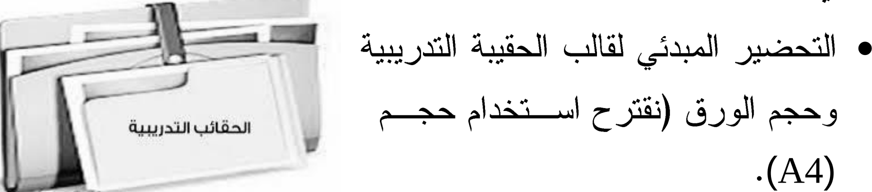
التقييم (QUESTIONER): تحتوي الحقيبة التدريبية على تقييم يتضمن تقييم إدارة العملية التدريبية كاملة، مهارات وخبرة المدرب، جودة الحقيبة التدريبية، مناسبة مكان الدورة، طبيعة الحضور، وقت التدريب، مدة الدورة التدريبية. يمكن إضافة تقييم شامل في نهاية الحقيبة التدريبية، أو إدراج تقييم خاص لكل جزء من أجزاء الحقيبة التدريبية، أو تقييم لكل جلسة.



التصميم والإخراج (DESIGN): يلتزم معد الحقيبة التدريبية بإخراجها بتصاميم فنية لائقة، واستخدام نوع واحد أو ثلاثة أنواع على الأكثر من الخطوط، ويتم مراعاة حجم الخط ووضوح الخط وزيادة حجم الخط في توضيح العناوين الرئيسية واستخدام الجداول والرسوم التوضيحية والألوان وخرائط العقل، إذا تطلب الأمر، كما يتم مراعاة تقسيم الحقيبة إلى أجزاء حسب محاور الدورة الرئيسية. وينصح أن تطبع محتويات الحقيبة على وجهين.

إعداد الحقائب (CREATE BOOKLET) :

يلتزم المدرب بمنهجية مبرمجة الخطوات لإعداد الحقائب ونقترح المنهجية التالية:



- التحضير المبدئي لقالب الحقيبة التدريبية وحجم الورق (نقترح استخدام حجم (A4).
- تفريغ الأفكار من خبرة ومعرفة المدرب بموضوع الدورة التدريبية.
- تحديد المحاور الرئيسية في (3-10) محاور، ودمج الموضوعات تحتها.
- كتابة المحتوى والرجوع إلى المصادر المعلوماتية والتعديل والإضافة والحذف والتوثيق.
- العرض النهائي والتحقق من الأخطاء الإملائية وعلامات الترقيم والتصميم النهائي.

الإبداع (CREATIVE):

حتى تتألق كمدرب محترف ويلمع نجمك في السماء، ننصحك بالتفكير بالطرق الإبداعية والنظر إلى المألوف بطريقة غير مألوفة، وتقديم

كل جديد ومفيد وتؤثر في بصمات خاصة لك في الحقائب التدريبية التي تقدمها، ونقترح عليك الأفكار الإبداعية التالية:

- استخدم خرائط العقل لتلخيص محتويات كل جزء، أو تلخيص محتويات الدورة بخريطة واحدة شاملة
- لخص كل جزء بورقة خلاصة، باستخدام ورقة واحدة مثل صفحات المجلات، تشمل أهم ما جاء في ذلك الجزء.
- أقترح طباعة شرائح العرض على شكل بطاقات ويتاح الأمر للمتدرب بكتابة ملاحظاته على خلفيتها
- امنح المتدربين إضافات غير متوقعة، مثل تقديم قرص مدمج مع الحقيبة يحتوي على المادة بصيغ (PDF) ، أو يحتوي على شرائح العرض، أو أي معلومات إضافية عن المادة التدريبية ومجال الإبداع هنا واسع، حيث يمكنك إضافة مقاطع فيديو خاصة بموضوع التدريب، أو مقاطع صوتية، أو روابط مواقع انترنت هامة.
- العرض النهائي والتحقق من الأخطــاء الإملائيــة وعلامــات التــرقيم والتصميم النهائي.
- التطوير المستمر: (كايزن هي كلمة يابانية من جزئين هما (كاي) وتعني التغيير و(زن) تعني للأحسن وكلمة كايزن تعبر عن فلسفة وطريقة ابتكرها المفكر الياباني (تاييشي أوهونو) لقيادة المؤسسات الصناعية والمالية وتطبق في كل مجالات الحياة، وهدفها العمل دائماً لتغيير طريقة العمل للأحسن، ولنجاح هذه الطريقة، قمنا باعتمادها في فاستلين لتطوير الحقائب التدريبية من خلال تغيير محتويات الحقيبة للأحسن في كل مرة تقدم دورة جديدة وذلكك بإضافة المعلومات والتجارب الأحدث وحذف المعلومات الخاطئة والقديمة وتغيير التطبيقات للأفضل دائماً.

حقوق الملكية :(COPYRIGHT ©) ننصح بتسجيل الحقيبة التدريبية في وزارة الإعلام لبلد المنشأ ضمن إدارة المطبوعات، وذلك لحفظ حقوق الملكية الفكرية وضمان الحق الشخصي في الأفكار والمعلومات التي عرضتها. ولضمان حق الملكية الفكرية، ينصح بطباعة عدد من النسخ للحقيبة التطبيقية ضمن تصميم الاعتماد وإلزام الجهات المستفيدة من التدريب باستخدام النسخة الأصلية للحقيبة التدريبية المطبوعة سابقاً والمسجلة في وزارة الإعلام برقم اعتماد للمطبوعات يدرج في الصفحة الأولى للحقيبة التدريبية.

خصائص المحتوى التدريبي

- فيما يلي قائمة بخصائص محتوى تدريب فعال:
- مناسب لأهداف التدريب الخاصة بالبرنامج.
- مناسب للوقت المتوفر للدورة.
- متوازن في مدخلات المعارف والمهارات والتوجهات.
- ملائم لمستوى المشاركين المستهدفين.
- متسلسل بعناية.
- متدرج في الصعوبة.
- ينطبق على الأداء والسياق الثقافي الاجتماعي للمشاركين المستهدفين.

أفضل مبادئ تدريبية تعلمتها

1- دع الجمهور يشارك ويعبر عن رأيه ويكتب ما تعلم.

2- تقسيمهم الى مجموعات عمل وإعطائهم تمرينا ثم فترة نقاش ثم يقدم كل فريق تقريرا علنيا.

3- بسط المادة وأعرض المادة الدسمة في الصباح.

4- كن مرنا واستعمل تمارينا حيوية وفيها حركة جسدية ما أمكن.

5- تكلم بلطف ونادهم بأسمائهم وأظهر احتراما واضحا لهم.
6- كن متحمسا للموضوع الذي تطرحه وتحرك بينهم باستمرار.

نصائح بشأن تقديم العروض:

Don't FORGET!

1. انظر باستمرار إلى المشاركين.
2. شجع الأسئلة والمناقشة.
3. لا تقرأ رؤوس الأقلام.
4. انتبه إلى الوقت.
5. تنقل في القاعة ولا تقدم عرضك وأنت جالس.
6. لا ينبغي أن تتضمن شرائح العرض عددا مفرطا من المعلومات وإذا كان عليك أن تقدم معلومات مفصلة لتعزيز العروض فقدمها في شكل مطبوعات واستعرض النقاط الأساسية الواردة في هذه المطبوعات مع المتدربين.
7. لا تنتقد.. صحح.. اشرح.. شجع..
8. شجع المشاركين على استخدام المواد المكتوبة المقدمة إليهم.
9. كن صادقا.
10. يسر مشاركة الأشخاص الذين لا يتكلمون بصوت عال عادة، شجعهم على الكلام بحرية بطرح أسئلة مباشرة عليهم ثم الإقرار بقيمة تعليقاتهم.
11. نظم عرضك وأفضل المبادئ في هذا الصدد هي المبادئ القديمة: ينبغي أن يكون كل عرض مكونا من مقدمة ومتن وخلاصة وموجز لأهم النقاط.
12. المظهر مهم، يجب على المدرب أن يعطي صورة مهنية، ولا يليق بالمدرب بطبيعة الحال أن يلبس ملبسا عاديا في الوقت الذي يرتدي المتدربون بدلات، ولا ينبغي أن تكون معايير المدرب في اللباس أدنى

من معايير المشاركين، كمـــا ينبغـــي أن يحتـــرم قواعـــدهم الثقافيـــة والاجتماعية.

تذكر



إن الصوت شيء فريد أكثر مـــن البصـــمة انـــه يكشف عن شخصيتك ومزاجك واتجاهاتك ومشـــاعرك في كل مرة تفتح فيها فمك لتتحدث فانك تعرض نفسك وأفكارك وبضاعتك وخدماتك "فيفان بوكان".

أشهر القوانين العالمية للتدريب

قانون كونفوشيوس فيلسوف صيني:

أنا أنسى ما سمعته واذكر ما رأيته وأفهم ما عملته.

تعلمنا الفعال

- عندما نسمع فقط: فإننا ننسى مع الوقت ونتذكر 10%.
- عندما نسمع ونرى: فإننا نتذكر القليل 20%.
- عندما نسمع ونرى ونناقش: فإننا نبدأ بالاستيعاب 40%.
- عندما نسمع ونرى ونناقش ونعمل: فإننا نكتسب المعرفة والمهارة 80%.
- عندما ندرب: فإننا نتقن ما تعلمناه أعلى من 90%.

وهناك دراسة أخرى حول مقدار ما يطبقه المتدرب بعد التدريب وأنه يعتمد على طريقة التدريب التي تلقاها:

-5% الإلقاء النظري.

-10% عرض للمهارة التي يراد التدريب عليها.

-20% إلقاء وعرض مع ممارسة المتدرب عمليا.

-25% وجود العناصر السابقة مع إضافة تغذية راجعة.

–90% إذا أضيف التدريب العملي المتبادل بين الزملاء المتدربين.

الناس يتذكرون الأفكار التي:



- تعلموها حديثا جدا.
- سمعوا بها أكثر من مرة.
- استطاعوا تطبيقها عمليا.
- يمكن تنفيذها مباشرة.
- يدركون أهميتها ليعرفوها وينفذوها.
- يشجعون ويكافئون على تطبيقها.

نموذج GROW للتدريب

في كتاب COACHING PERFORMANCE وايتمور نموذجا للتدريب أسماه نموذج GROW والذي يتميز بأربعة عناصر:

الهدف: ماذا تريد أن تحقق؟

الواقعية: ما الذي يحدث الآن؟

الخيارات: ما الذي بوسعك أن تقوم به؟

الفعل: ماذا سوف تفعل؟

نظرية المخ لهيرمان:

القسم العلوي الأيسر A: يقوم بالوظائف التالية:

تحليل، حقائق، بيانات، أرقام، تركيز، جدوى، تقييم نتائج.

القسم العلوي الأيمن D: يقوم بالوظائف التالية:

تفكير استراتيجي، تفكير إبداعي، نظرة شاملة، تصورات، استكشاف خيارات متعددة، تجارب، إبداع، ابتكار، بديهة.

القسم السفلي الأيسر B: يقوم بالوظائف التالية:

تخطيط تشغيلي، تنفيذ، إجراءات، تفاصيل، صيانة، ترتيب، طرق وأساليب، نظام، إدارة الوقت، انضباط، الأمن والسلامة.

القسم السفلي الأيمن C: يقوم بالوظائف التالية:

علاقات مع الآخرين، مشاعر، عواطف، تعامل مع الآخرين، معاني إنسانية، رعاية، اهتمام بالوالدين، البديهة الحسية.

قاعدة صانع المدربين:



إن كل ما أفعله في قاعة التدريب أثناء التدريب TOT هو بمثابة تطبيقات تدريبية فخذ مني وطبقه في دوراتك التدريبية ولكن بأسلوبك الخاص، الترسيخ من خلال التطبيق.

- نظرية التعلم المتناغم مع الدماغ.
- خصائص التعلم المتناغم مع الدماغ.
- تعلم المواضيع من خلال تعدد وتداخل الأنظمة.
- التعلم غرضي (ذو هدف) وشمولي وواقعي.
- توظيف أنواع الذكاء المتعدد.
- استثارة عالية وبشكل ملائم للانفعالات وغياب التهديد.
- يكون غنياً بالحديث والموسيقى والنشاط والحركة والمناظر.
- توجد تغذية راجعة مباشرة.
- المعلم مسهل ومرح وإبداعي والتعلم من اجل الاستمتاع.
- الدافعية داخلية والتقييم مستمر.
- يوفر إمكانية الحركة والجلسة وجهاً لوجه.
- بداية أطول ونهاية ووسط قصيران.

عرفت الساحة العلمية العربية في الآونة الأخيرة التعاطي مع مفهوم التنمية البشرية، سواء من حيث التنظير أو التدريب، ومما يدل على هذا قوة هذا التيار شهود المغرب عدة من التدريب والدورات في بلدان كمكناس والبيضاء وطنجة وغيرها، وهذا مؤشر إيجابي على مسايرة المجتمع المغربي للتطورات العلمية، وفي هذا السياق وددت أن أطرح بين أنظاركم هذه القوانين لأستاذ المدربين "بايك" الأمريكي، حتى نساهم في صناعة مدربين في البرمجة والتنمية البشرية قادرين على رفع كل التحديات المستقبلية، إليكم القوانين الخمس:

1. **البالغون هم أطفال ولكن بأجسام كبيرة**

أي يجب على المدرب استغلال اللعب مع الكبار ضـمانا لنجـاح الـدورة التدريبية، والألعاب المقصودة هي تلك التي تجعل من جو التـدريب أكثـر تحفيزا واندماجا بين المتدربين.

2. **الأفراد لا يناقشون المعلومات النابعة منهم**

يجب إشراك المشاركين في التوصل إلى ما يريد المدرب الوصول إليه مـن استنتاجات وخلاصات وقرارات، حينها لا يعترض المشارك بل سيشـارك بكل فاعلية فيما يأتي من أمور.

3. **لا يتم التعليم إلا بتغيير السلوك**

من حقائق التعليم هو تغيير السلوك وبناء سلوكيات جديدة، وبالتالي التشـبع بقناعات وقيم تتحول إلى ممارسات وإجراءات قابلة للملاحظة من قبل الغير.

4. **تتناسب الاستجابة للتعليم مع ما تملكه من وسائل مرح**

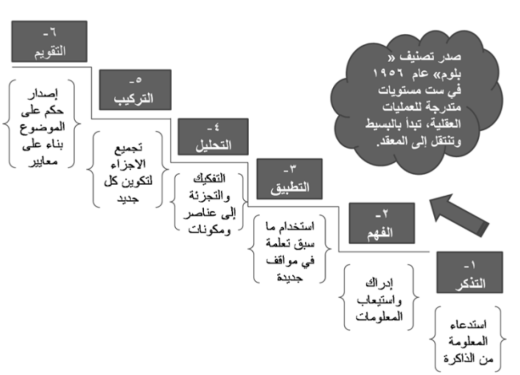
كلما كان مكان التدريب مرحا زادت درجة الاستجابة بين المشاركين وتـم التفاعل مع المادة التدريبية بشكل أكثر فاعلية، اضافة إلى وسائل المرح التي تزيد من نسبة المشاركة والعمل على حسن الأداء.

5. ما يعرفه الوالدان يعرفه الأبناء

يمكن أن تنتقل الممارسات المكتسبة من قبل المشارك إلى محيطه المهني أو الأسري إذا سعى إلى تطبيقها وجعلها سمة من سمات شخصيته.

نظرية العالم بلوم

ركائز المادة التدريبية الثلاثة ASK



1- معرفة KNOWLEDGE

= اكتساب المعرفة.

2- مهارة SKILL =اكتساب المهارة.

3- الاتجاهات ATTITUDE تغيير الاتجاهات.

قوانين الدكتور طارق السويدان للتدريب الفعال!

1. بين الأمور الإدارية في البداية.
2. لا تتكلم أكثر من عشرين دقيقة باتصال للكبار، ولأكثر من سبع دقـــائق للصغار.
3. لا تتكلم أكثر من 20% من الوقت.
4. حرك ذكاء المشاركين.
5. استعمل المكافآت.
6. لا تنس بطاقات الأسماء.
7. انقل البطاقات عندما ينتقل أصحابها.
8. دع المشاركين يكافئون بعضهم.
9. تأكد من تحقيق أهداف المشاركين.
10. أكمل التمرين بعد الاستراحة.

11. اجعل الوقفات في أماكن مناسبة أثناء الحديث، وكذلك في الأفلام.
12. البريد الراجع (دع المشارك يلخص الدورة بيده، وأرسل الورقة إليه بعد عدة شهور).
13. ابدأ بتحريك المخ (أي تمارين وألغاز الذكاء).
14. احترم أهل الخبرة واستفد منهم.
15. زر شركات القرطاسية والوسائل التعليمية (ستجد فيها الكثير من الأفكار).
16. زر المكتبات الخاصة بالمعلمين.
17. استخدم تطوع المتأخرين (المتأخر في الحضور هو الذي سيتطوع في التمارين أو المساعدة في توزيع الأوراق.
18. ابدأ بكسر الحواجز.
19. لا تستخدم اللون الأحمر بكثرة.
20. ضع إطارا بلون مميز للوحات الورقية حول ما ستكتب.
21. نوع مشاركة الفريق، فلا تستمر على نفس نمط التمارين.
22. استعمل عدة ألعاب لحفظ الأسماء.
23. استعمل عدة وسائل إيضاح.
24. دع الناس يكتبون ما تعلموه.
25. لا تقل: "من عنده سؤال؟" بل قل ما هي أسئلتكم!
26. دعهم يكتبون باستمرار، وقل لهم هذه نقطة هامة لمن يحب أن يكتبها.
27. تأكد من التهوية الجيدة في القاعة، والمقاعد المريحة.
28. ابحث عن تمارين غريبة.
29. جرب استعمالات أخرى للوحة الاسم، ككتابة هواية الشخص أو إحدى مهاراته.
30. استعمل الدوائر اللاصقة لتمييز الصفحات أو النقاط الهامة في الكتابة.

أماكن الدورات

إن الأمثل هو أن تتوفر في مكان الدورة التدريبية الشروط التالية:

1- ينبغي أن تنظم الدورات التدريبية في مكان بعيد عن مكان عمل المشاركين العادي.

2- ينبغي أن يكون حجم المكان الذي يتم فيه التدريب كافيا لعدد الأشخاص المزمع تدريبهم.

3- ينبغي أن يكون هناك عدد كاف من القاعات الإضافية الصغيرة لإيواء الفرق العاملة كي يركز المشاركون على المواضيع المخصصة لهم بدون توقف.

4- ينبغي أن تكون أماكن الجلوس مريحة ومرنة الاستخدام تسمح بنقل الكراسي والمكاتب والطاولات من مكان إلى آخر بطريقة تناسب مختلف تقنيات التدريب.

مراجع الفصل الرابع

- نادية سعد، خبيرة التدريب الاولي، برنامجا تعزيز العدالة الفلسطينية، دليل تقييم برامج التدريب، المعهد الفضائي الفلسطيني، متاح في:
GARJJ.ORG/SITES/DEFAULT/FILES/DALEEL.PDF
HTTP://WWW.SYRCS.ORG/ARTICLES/MANAGE/ART-084.PD
- اسراء محمد أحمد مصطفى حسن، التدريب والتعليم، 2011، متاح في
HTTP ://KENANA ON LINE .COM /USERS/AHMED KORDY/POSTS154836
- احمد كردي أهمية ومبادئ عملية التدريب (2010)
HTTP://WWW.AHEWAR.ORG/DEBAT/SHOW.ART.ASP?AID=209071 عباس الخميس: أزمة المدربين الفوتوغرافيين سبب أول في شحّ الدورات التدريبية، 2012 متاح ONLINE
HTTP://WWW.ALRIYADH.COM/2012/01/20/ARTICLE702725.HTML
HTTP://WWW.STOPTRAININGNOW.COM/VB/T2889
IMG]HTTP://WWW.STOPTRAININGNOW.COM/VB/../UPLOADED/6_1346123140.GIF[/IMG
- عبدالعزيز عبدالكريم المصطفى، سيكولوجية التعامل مع المتدربين للمدربين، ورشة عمل، الكلية التقنية بالقطيف، المملكة العربية السعودية، 1433.
- 100 طريقة لتحفيز الآخرين، ستيف تشاندلر وسكوت ريتشارد سون (ط1) مكتبة جرير، 2007.
- ساي تشارني وكاثي كونواى، مختارات من كتاب وسائل المدرب الناجح (ط1) مكتبة جرير، المملكة العربية السعودية، 2001.
HTTP://WWW.MAKHWAHEDU.NET/VB/ARCHIVE/INDEX.PHP/T-5902.HTML

VBULLETIN® V3.8.6, COPYRIGHT ©2000-2013, TRANZ BY ALMUHAJIR

- تهاني آل عطاء العسيري الكفايات المعرفية والمهارية والانفعالية للمدرب الناجح، اكاديمية الفكر والابداع للتدريب.

//HTTP://WWW.MEMAR.NET/VB/SHOWTHREAD.PHP?T=2730

-عباس سبتي، كتاب التدريب، 2012 متاح ONLINE

-http://www.minshawi.com/ads

-http://www.ebdaa.ws/mainart.jsp?ArtID=872

3http://www.memar.net/vb/showthread.php?t=467

- محمد راشد، 30 ثانية شهرة متاح ON LINE

-http://eng-rashed.blogspot.com/2013/01/30.htmL

-المصدر:نادية سعد، برنامج تعزيز العدالة الفلسطينية، دليل تقييم برامج التدريب، المعهد القضائي الفلسطيني، 2012.

-د/صلاح معمار، القوانين الخمس للتدريب المتقدم، أكاديمية الفكر والإبداع، 2012، متاح في:

-http://www.memar.net/vb/showthread.php?t=6672

-السلطي، ناديا سميح أمين، 2002، "أثر برنامج تعليمي– تعلمي مبني على نظرية التعلم المستند إلى الدماغ في تطوير القدرة على التعلم الفعال" 0، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية الدراسات التربوية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان ص133.

- عبدالقادر حسن العداقي، البرنامج المتكامل لصناعة المدربين المحترفين.

- قاعدة صانع.

- لمياء بنت عبدالله بن صالح الشبيبي، أساليب واستراتيجيات في التدريب.

- سعادة، جودت أحمد، وآخرون، 2006، التعلم النشط بين النظرية والتطبيق، ط1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان. ص410.

- طارق سويدان، التدريب والتدريس الابداعي، مرجع سابق

http://www.bahlaoasis.net/vb/showthread.php?p=83337-

-نادية سعد، برنامج تعزيز العدالة الفلسطينية، دليل تقييم برامج التدريب، المعهد القضائي الفلسطيني، 2012.

http://managementhelp.org/trng_dev/gen_plan.htm-

- محمد رشيد، تصميم الحقائب التدريبية متاح في:

http://vb.maharty.com/showthread.php?t=2983&langid=1-

-ميثاق فاستلرن 2010

http://www.fastlearnme.com/convention.htm-

- محمد السقاف، دورة إعداد الحقائب التدريبية PTP، 2010 متاح في:

http://www.saqaf.com/2010/02/25/preparation-of--
training-packages-ptp/

- تهاني آل عطاء العسيري الكفايات المعرفية والمهارية والانفعالية للمدرب الناجح، اكاديمية الفكر والابداع للتدريب.

-//http://www.memar.net/vb/showthread.php?t=2730-

مراجع الكتاب

1-جوي ل. واطسون، من الضغوط إلى راحة البال: دليل بسيط لتهدئة تفكيرك وتعزيز قدراتك الذهنية (ط2) نقلته الى العربية فاطمة صبري، المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، 2007.

2-اليساندرا، ت وهانساكر، ف، فن إدارة الناس، المملكة العربية السعودية، الرياض، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2010.

3-وليم أ.هنري، استكشف شخصيتك، ترجمة عبدالمنعم الزبادي، مراجعة وتقديم عبدالعزيز القوصي، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، قامت مؤسسة فرانكلين للطباعة والنشر بشراء حق الترجمة من صاحب هذا الحق، سلسلة دراسات سيكولوجية "16"

4-هشام الطالب، دليل التدريب القيادي... سلسلة التنمية البشرية، اصدار المعهد العالمي للفكر الاسلامي، 2012.

5-نواه سانت جون، الشفرة السرية للنجاح: سبع خطوات خفية تقودك لمزيد من الثراء والسعادة (ط1) قدم له جاك كانفيلد، المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير،2010.

6- نوح يحي الشهري وآخرون، مهارات الاتصال (ط1)، المملكة العربية السعودية، دار حافظ للنشر والتوزيع، 1431 هـ.

7-نصر جورج هرمز، كيف تقوي شخصيتك وتنميها، سلسلة ضبط النفس والتعامل مع الآخرين، عمان، الأردن، دار الأسرة للنشر والتوزيع، 2006.

8-نبيهة جابر، علم نفسك مهارات العمل الحر وتنمية شخصية ايجابية، 2010، متاح في:

DRNABIHAGABER.BLOGSPOT.COM/2010/11/BLOG-POST-20.HTML

9-ميمونة الفوتاوي، ثقافة الحوار، ورشة عمل مقدمة، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2012.

10- مصطفى حميد الطائي، الفنون الإذاعية والتليفزيونية وفلسفة الإقناع، (ط1) الأسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2007.

11- مصطفى أبو سعد، الذكاء الوجداني: موعد مع القمة، الامارات العربية المتحدة، دبي، مركز النخبة، 2005.

12- مشعل عبدالعزيز الفلاحي، ابدأ كتابة حياتك، دمشق، دار القلم، 2012.

13- مشروع تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات، مهارات الاتصال الفعال، 2006.

14- مركز خدمات المنظمات غير الحكومية، تطوير مهارات العرض والإقناع، ضمن سلسلة الأدلة الارشادية التي يصدرها مركز خدمات المنظمات غير الحكومية، القاهرة.

15- المركز القومي لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات، مهارات العرض الفعال، القاهرة، طنطا، 2012.

16- المركز القومي لتنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس والقيادات، مهارات الاتصال والتواصل، القاهرة، طنطا، 2008.

17- مركز الجزيرة الإعلامي، مهارات التعامل مع وسائل الإعلام، 2006.

18- مركز التنمية البشرية، فن الاتصال الفعال في مهارات الاتصال (2012) متاح في

HTTP://WWW.ELEBDA3.COM/SUB592

19- مدحت أبو النصر، إدارة الذات: المفهوم والأهمية والمحاور، القاهرة، 2008.

20- محمد نبيل كاظم، كيف تغير نفسك بنجاح، سلسلة التفكير الناجح (7) القاهرة، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، 1433/2012.
21- محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين التربويين والدعاة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2000.
22- محمد ممتاز، المفاتيح السبعة للشخصية الناجحة: أسـرار السـعادة والنجاح في الحياة واستبعاد معاملات الفشل، القاهرة، كنـوز للتوزيـع والنشر، 2009.
23- محمد عبدالرحمن العريفي، استمتع بحياتك: فنون التعامل مع الناس في ظل السيرة النبوية، 1427هـ.
24- محمد ربيع جوهري، أخلاقنا، (ط8) المملكة العربيـة السـعودية، المدينة المنورة، دار الفجر الاسلامية، 1426/2006هـ.
25- محمد حسن يوسف، افتقاد لغة الحوار، متاح في شبكة صيد الفوائد:
26- محمد جاد الزغبي، تعلم كيف تكون مثقفا وموضوعات اخرى (ط1) القاهرة، وكالة العز للدعاية والاعلان، 2012.
27- محمد احمد عبدالجواد، اختلف معك ولكني احبك: رؤية جديدة لفهم الآخرين وكسبهم وادارة الخلافات معهم (ط1)، القاهرة، GBS للنشر والتوزيع، 2007.
28- اللباقة مع الآخرين، كيف تكون لبقا (2012) متاح في
WWW.ELEBDAZ.COM/SUB663(2012)
29- كيفن بول، ادرس بذكاء ولـيس بجهـد (ط4)، المملكـة العربيـة السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2008.
30- كورت تيبرفاين، اكتشف نفسك من جديد، اثنتا عشرة فرصـة مـن أجل بداية جديدة في الحياة الخاصة والمهنية (ط2) نقلته الى العربيـة: نوال الحنبلي، المملكة العربية السعودية، مكتبة العبيكان، 2006.

31- كريمان بدير، سيكولوجية المشاعر وتنمية الوجدان، القاهرة، عـــالم الكتب، 2011.
32- كريمان بدير، سيكولوجية المشاعر وتنمية الوجدان، (ط1) القاهرة، عالم الكتب، 2011.
33- قحطان احمد الظاهر، مفهوم الذات بين النظرية والتطبيق، الأردن، دار وائل للنشر، 2004.
34- فيليكس ايشباخر، الفراسة وقوة الحدس: قـــوانين النجـــاح العقليـــة، 2006 (ط2) تقديم ا.د/ كورت تيبر فاين، تعريب كامل محمد اسماعيل، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة العبيكان، 2006.
35- فهدعبدالرحمن الشميمري، التربية الإعلامية: كيـــف نتعامـــل مـــع الإعلام، (ط1) المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة الملك فهـــد الوطنية، 1431هـــ.
36- فهد عبدالرحمن الشميمري، التربية الإعلامية: كيف نتعامـــل مـــع الإعلام؟ (ط1)، المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنيـــة، 2011، 1431هـــ
37- فريق خبراء التربية، مهارات الاتصـــال، جامعـــة طيبـــة، المينـــة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2012 .
38- فتحي عبدالرحمن، تعليم التفكير: مهارات وتطبيقات، 2012.
39- فؤاد إسحاق ألخوري، لغة الجسد (ط1) لبنان، بيروت، دار الساقي، 2000.
40- غزاري، لغة الجسد وقراءة البشر، 2012 دورة تدريبيـــة، جامعـــة طيبة، 1434هـــ
41- علياء رمضان، مهارات التواصل بالحوار، دورة تدريبية لطالبـــات جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2012.

42- علي محمد جبران صالح، إنماء ثقافة الحوار بين طلبة الجامعـــات، مؤتمر الأميرة سمية للتكنولوجيا، الأردن في الفترة 2-2007/5/3.

43- علي آل إبراهيم، الإدارة أفكار،1993، شبكة الدعوة الاسلامية نقلا عن: ابراهيم الصبيحي ومحمد دخيـــل العـــواد، أدوات واســـتراتيجيات ابداعية لطلاب وطالبات الجامعات: التعليم والتفكير والبحـــث والنشـــر والمناقشة، جامعة طيبة، 2012.

44- عزيز دعيم، الاسلوب الخامس: قبعات التفكير الست، 2011.

45- عبدالله العتيبي، معايير التخطيط السليم للهدف، 2010.

46- عبدالطيف الخياط، تحسين التفكير بطريقة القبعات الست، 1993.

47- عبدالرحمن محمد السيد، عشر همسات في فن الحوار، متاح في :

48- عبدالرحمن الشاعر، مهارات الاتصال: رؤية تحليلية (ط1) الأردن ،دار صفاء للنشر والتوزيع، 2012.

49- عبدالرحمن إبراهيم الشاعر، مهارات الاتصال: رؤية تحليلية، (ط1) عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2012.

50- طه جابر فياض العلواني، أدب الاختلاف في الإسلام، كتاب الأمـــة رقم (4) الطبعة الأولى.

51- صابر جيدوري، ثقافة الحوار فـــي الفضـــاء الجـــامعي.... آمـــال وتطلعات (2012)، متاح في: /WWW.ACHR.NU ثقافة الحـــوار .PDF

52- السيد الهواري، القرارات الذكية مـــع أمثلـــة واقعيـــة مـــن الحيـــاة الشخصية: دليل الانسان الذكي لتحويل المشكلات الـــى فـــرص (ط1) المملكة العربية السعودية، دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2010.

53- سليمان خلف الله، الحوار وبناء شخصية الطفل، المملكـــة العربيـــة السعودية، الرياض، مكتبة العبيكان، 1419هـــ.

54- سلمان فهد العودة، أدب الحوار، أدب الحوار (ط1) المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة الرشد، 2004 .
55- سكوت دبليو. فنترلا، قوة التفكير الايجـــابي فـــي الأعمال:عشـــرة خصال تعطيك خير النتائج: مستوحاة من رائعة نورمان فنســـت بيـــل بالتنسيق مع مركز بيل، تعريب نـــاوروز أســـعد، المملكـــة العربيـــة السعودية، مكتبة العبيكان، 2003 .
56- ستيف مويدل، القراءة السريعة في مجال الأعمال، المملكة العربيـــة السعودية، ترجمة مكتبة جرير، 2001
57- سالي زكي حسين، فن التدريب الابداعي، الحقيبة التدريبية للبرنامج المتكامل لتأهيل وصناعة المدرب المحترف، 2012 .
58- زياد عبداللطيف أبوزنـــادة، كـــن مبـــادرا، دورة تدريبيـــة، كليـــة الآدابوالعلوم الانسانية، المدينة المنورة، الاثنين، 1434/1/19، جامعـــة طيبة.
59- ريم احمد عبدالعظيم، الحوار الإعلامي: برنـــامج تـــدريبي لتنميـــة مهاراته (ط1) الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعـــة، 2010.
60- روبرت سيالديني، التأثير ووسائل الإقناع، 1998.
61- روبرت أنتوني، الأسرار الكاملة للثقة التامة بالنفس، (ط3) المملكـــة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2010.
62- الرفاعي، 2009.
63- رشدي طعيمة، الأسس العامة لمناهج تعليم اللغة العربية: اعـــدادها وتطويرها (ط1) القاهرة، دار الفكر العربي، 1998.

64- رانجيت سينج مالهي، وروبرت دبليو ايزيز، تعزيز تقدير الذات: اعادة بناء وتنظيم نفسك للنجاح في الألفية الجديدة، المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير، 1986، ص180.
65- راكان حبيب وآخرون، وسائل الاتصال (ط2) القاهرة، دار زهران للنشر والتوزيع، 2004 .
66- دينيس ريفرز، التحديات السبعة للتواصل مع الأشخاص بفعالية (ط1) ترجمة محمد شاهين، القاهرة، الدار العالمية للكتب والنشر والتوزيع، 2008.
67- دليل تدريب، كسر الحواجز للنساء في مكان العمل: كيف تتقدمين في حياتك المهنية وتصبحين عامل تغيير، بيت الحرية، برعاية مكتب العمل والديمقراطية وحقوق الانسان، 2011
68- الدكتور الزامل، جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، الدورة المختصرة في مهارات العرض والتقديم، 1433/2012.
69- الدكتور ابو وائل، دورة الانماط التمثيلية.
70- دايل كارينغي، فن التعامل مع الناس (ط1) القاهرة، مكتبة جزيرة الورد،2010.
71- دانيال غولمان، الذكاء العاطفي: كيف يمكن أن تقيسه،2004.
72- خبراء فريق التربية، مهارات الحياة الجامعية، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2012.
73- خالد عبدالكريم اللاحم، الحفظ التربوي للقران وصناعة الإنسان، (ط1) المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2006.
74- حصة مساعد وأحلام العقباوي، مهارات الاتصال والتفاعل (ط1) القاهرة، عالم الكتب، 2011.

75- حسين عبدالكريم، المناهج الدراسية وتنمية ملكـــات النقـــد لوســـائل الإعلام، 1428 هـــ مقدم للمؤتمر الأول للتربية الاعلاميـــة، المملكـــة العربية السعودية، الرياض، 2009.

76- حسين جلوب، مهارات الاتصال مع الآخرين (ط1) عمـــان، الأردن ،دار كنوز المعرفة، 2010.

77- حسين الجوني، افهم نفسك وافهم الآخرين (ط1) المملكة العربيـــة السعودية، دار وجوه للنشر والتوزيع، 2008.

78- حسني محمد نصر، مقدمة في الاتصـــال الجمـــاهيري: المـــداخل والوسائل، الكويت، مكتبة الفلاح، 2009.

79- حسن وجيه، التفاوض وإدارة المقابلات، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة العبيكان، 2001.

80- حسان شمسي باشا، ثلاثون وصية للنجاح في الحياة، دورة تدريبيـــة متاحة على موقع صيد الفوائد، 2012.

81- حسام زمان واخرون، دليل التدريس الجامعي الفعال، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، 2011، ص104.

82- جيمس لي فالنتين، القوة المطلقة: أسباب القوة الشخصية المطلقـــة: نظام القوة تسلح بأسباب القوة فـــي الحيـــاة (ط1)، المملكـــة العربيـــة السعودية، مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع، 2010.

83- جيل لند نفيلد، إدارة الغضب: ابسط الخطوات للتعامل مع الإحبـــاط والتهديد، (ط4)، المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2008.

84- جوي ل. واطسون، من الضغوط إلى راحة البال: دليل بسيط لتهدئة تفكيرك وتعزيز قدراتك الذهنية (ط2) نقلته الى العربية فاطمة صبري، المملكة العربية السعودية، العبيكان،2007.

85- الجوهرة محمد الدوسري، برنامج مقترح لتدريب معلمي ومعلمـات المرحلة الثانوية على تنمية مهارات الحوار الوطني في إطـار بـرامج الجامعة للتعليم المستمر، 2012.
86- جون بي. أردن، التعايش مع ضغوط العمل: كيـف تتغلـب علـى ضغوط العمل اليومية (ط1) المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشـر وتوزيع مكتبة جرير، 2005.
87- الجوادي، دليلك إلى المفاهيم التربوية الحديثـة، المملكـة العربيـة السعودية، الرياض، دار اشبيليه للنشر والتوزيع، 2009.
88- جند المعالي، فن إدارة الوقت، ورشة عمل متاحة على شبكة المتميز نت، 2012.
89- الجمعية العامة للأمم المتحدة، الدورة السابعة والخمسون، البنـد86 جدول الأعمال.
90- جرير، تحتاج أن تعرف لغة الجسد: شرح اللغة الخفيـة لحركـات وأوضاع الجسم (ط1) المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جرير، 2010
91- توني بوزان، كتاب القراءة السريعة، المملكة العربيـة السـعودية، ترجمة مكتبة جرير، 2008.
92- تنمية مهارة التحدث (2012) متاح في WWW.ELEBDAZ.COM/SUB908/2012/2009
93- تغريد مالك جليدان، أسـرار الشخصـية الناجحـة، 2012عمـادة التطوير الجامعي، جامعة طيبة، المدينة المنـورة، المملكـة العربيـة السعودية، 1434 هـ.
94- تغريد عمران وآخرون، المهارات الحياتية، (ط1) القاهرة، مكتبـة زهراء الشروق، 2001.

95- تغريد عمران وآخرون، المهارات الحياتية (ط1) القـــاهرة مكتبـــة زهراء الشروق، 2001.
96- تطوير مهارات العرض والإقناع، ضمن سلسلة الأدلة الإرشـــادية، التي يصدرها مركز خدمات المنظمات غير الحكومية.
97- بيتر وكيمل، نشط حياتك: برنامج النقاط الاثنى عشرة من أجل حياة أكثر نجاحا، تعريب محمد جديد، المملكة العربية السعودية، الريـــاض، مكتبة العبيكان، 2005.
98- بيتر كومب، الانطلاق في القـــراءة الســـريعة، المملكـــة العربيـــة السعودية، مكتبة جرير، 2007 .
99- برامج التنمية المهنية، مهارات الاتصال والتواصل، 2008.
100- أيمن العريمي، زيادة قدراتك الذهنية وتفعيل طاقاتك الكامنة: سلسلة البرمجة النفسية الذهنيـــة (ط1) عمـــان، الأردن، دار الأســـرة للنشـــر والتوزيع، 2006.
101- ايفي نايشتادت، تكلم بدون خوف، برنامج كامل لتصبح محدثا طلقـــا (ط1) ترجمة مركز التعريب والبرمجة، نشر وتوزيع الـــدار العربيـــة للعلوم، 2005.
102- انشراح الشال، الدش والانترنت في إطار علم الاجتماع الإعلامـــي، القاهرة، دار النهضة العربية، 2010.
103- آن وفالري وايت ديماري، الانطباعات الأولى من خلال لغة الجسد (ط3) المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير للترجمة والنشر والتوزيع، 2008.
104- أمين بن كدة الكثيري، لغة الحوار والتعامل مع الآخرين،21 مجلـــة نبأ نيوز، الخميس 2007/6/21.
105- آلن بير1997.

106- اسماء راشد الرويشد، نحو مسئولية متكاملة، منشور على موقع آسيا الالكتروني للاستشارات التربوية والتعليمية، ربيع الثاني، 1433.

107- آرمسترونج، ثوماس، الذكاءات المتعددة في غرفة الصف، ترجمة مدارس الظهران الأهلية (ط1) المملكة العربية السعودية، الدمام، دار الكتاب التربوي،2006.

108- ادوارد بونو، علم نفسك التفكير، 2010.

109- احمد محمد موسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، القاهرة، الأسكندرية، 1993.

110- احمد مجدي، كيفية كتابة السيرة الذاتية، 2012.

111- –احمد مجدي، الاستعداد للمقابلة الشخصية، 2010.

112- احمد سالم بادويلان، قصص الناجحين وتجاربهم: من قاع الألم إلى قمة النجاح، (ط1) المملكة العربية السعودية، دار الحضارة للنشر والتوزيع، 2007.

113- احمد الكردي، وسائل تقوية مهارة الحوار، 2012 .

114- احمد الكردي، كيف تقنع الآخرين بفكرة: مهارات الإقناع والتأثير في الآخرين: متاح في:
HTTP://WWW KHIER ON LINE .COM/PAGE VIEW.ASP?ID=290&SECTION=3

115- احمد الكردي، عناصر الإقناع، (2012).

116- احمد الكردي، عناصر الاقناع.

117- الاتحاد الإسلامي العالمي للمنظمات الطلابية، دورة أساليب تنمية التفكير الفعال وعرضه، متاح على موقع صيد الفوائد، 2012.

118- إبراهيم فهد الودعان، تعلم كيف تحاور، المملكة العربية السعودية، ترجمة ونشر وتوزيع مكتبة جري، 2012.

119- إبراهيم عمري، التواصل واستراتيجيات التعلم: حالة تدوين الأفكار، مجلة علوم التربية، العدد32، المغرب، 2006.

120- ابراهيم عبدالله العبيد، تعزيز ثقافة الحوار ومهاراته لـــدى طـــلاب المرحلة الثانوية، الرياض، 2009.

121- إبراهيم الفقي، اعرف نفسك، القاهرة، الحياة للدعايـــة والاعـــلان، 2010.

122- إبراهيم الغنام، كيف توصل فكرتك بنجاح مثمر بناء (2012) متاح في:
HTTP://VB.MAHARTY.COM/SHOW THREAD,PHP?=19130

123- إبراهيم الغنام، الاستراتيجيات المختلفة للإقناع (2012).

124- إبراهيم الصبيحي ومحمد دخيل العواد، أدوات واستراتيجيات إبداعية لطلاب وطالبات الجامعات، التعليم والتفكير والبحث والنشر والمناقشة، جامعة طيبة.

125- إبراهيم الديب، المحاور المحترف.

126- ابراهيم ابو عرقـــوب: الاتصـــال الإنســـاني ودوره فـــي التفاعـــل الاجتماعي، (ط2) عمان، الأردن، دار مجدلاوي للنشـــر والتوزيـــع، 1993.

127- كتاب ادارة الوقت، رؤية اسلامية– موقع اسلاميات أون لاين.

128- ديل كارينجي، كيف تكسب الأصدقاء وتـــؤثر فـــي النـــاس (ط1)، تعريب أماني ماهر سالم، القاهرة، مكتبة النافذة، 2004.

129- بيتر هانسون، ضغط العمل طريقك الى النجاح، كيف تجعل ضغوط حياتك وسيلة للتفوق، المملكة العربة السعودية، 1996.

130- محمد ممتاز، تطوير الشخصية: كيف تدير نفسك (ط1)، القـــاهرة، مكتبة النافذة، 2008.
131- فهد عبدالرحمن الرحيلي، مشرف تربوي للتدريب– مركز التـــدريب التربوي، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية.
132- السلطي، ناديا سميح أمين، 2002، "أثر برنامج تعليمـــي– تعلمـــي مبني على نظرية التعلم المستند إلى الدماغ في تطوير القدرة على التعلم الفعال، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية الدراسات التربويـــة، جامعـــة عمان العربية للدراسات العليا، عمان ص133.
133- سعادة، جودت أحمد، وآخرون، 2006 ، التعلم النشط بين النظريـــة والتطبيق، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ص410.
134- نادية سعد، برنامج تعزيز العدالة الفلسطينية، دليل تقيـــيم بـــرامج التدريب، المعهد القضائي الفلسطيني، 2012.
135- سحر العبسي، تقدير الذات، الملتقى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينـــة المنـــورة، المملكـــة العربيـــة السعودية، 1434.
136- زينب حمور، خطوات نحو المســـتقبل، تقـــدير الـــذات، الملتقـــى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينـــة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1434.
137- كاريمان بدير، أساليب تنمية مهارات تطوير الذات، تقدير الـــذات، الملتقى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1434.
138- هدى الحارثي، كيف أطور ذاتي، تقدير الذات، الملتقى التطـــويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينة المنـــورة، المملكة العربية السعودية، 1434.

139- إسراء سليم، تمكين الذات لبلوغ الطموحات، تقدير الذات ،الملتقـــى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينـــة المنورة، المملكة العربية السعودية، 1434.

140- تغريد جليدان، بناء بلا سقف، تقدير الذات، الملتقى التطويري الأول، تطوير الذات طموح بلا سقف، جامعة طيبة، المدينة المنورة، المملكـــة العربية السعودية، 1434.

المراجع الأجنبية

1) -MESSARIS, P, VISUAL LITERACY: IMAGE MIND AND REALITY, 1994.
2) REBECCA. D, TAPPING INTO CRITICAL THINKING. VIEWERS INTERPRETATIONS OF TV CONFLICT ,2003.
3) -COOPER, J AND ETAL , CLASS ROOM TEACHING SKILLS, (6THED) HOUGHTON MIFFIN, USA, 1999.
4) EDUCATIONAL QUALITY PROJECT, ACADEMIC PRESENTATION FOR COLLEGE WHAT STUDENT NEED TO KNOW & BE ABLE TO DO. NEW YORK.THE COLLEGE ENTRACE EXAMINATION BOARD, 1983.

المواقع الالكترونية

1- -ZULFIEDU. GOV/VB/SHOW THREAD.PH.P?T=225

2- -HTTP://WWW.ABOTAL.COM/VB/SHOW THREAD.PHP?=87322

3- -HTTP://WWW.PARISNAJD.COM/VB/SHOW THREAD,PHP.17685

4- HTTP://WWW>ALBASALH.COM/VB/SHOWTHREADPHP

5- HTTP://WWW>ALBASALH.COM/VB/SHOWTHREADPHP

6- WWW.SCIENCESWAY.COM/VB/SHOW THREAD. PDP?T=1903 -

7- WWW.SAAID.NET/DOAT/HOSN//66.HTM-

8- HTTP://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=XOIOFEPFDK-

9- HTTP://WWW.KHIER ON LINE.COM/PAGE VIEW ASP?ID=290&SECTION

10- HTTP://WWW.KHIER ON LINE .COM/PAGE VIEW.ASP?ID=290&SECTION=3-

11- HTTP://WWW.KHIER ON LINE .COM/PAGE-VIEW.ASP?ID=290&SECTION=3

12- HTTP://VB.MAHARTY.COM/SHOW THEARD . PHP?=19130

13- HTTP://IDEAS4LIFE.WS/?P=114

14- :WWW.NABANEWS.NET,2009/9521.HTML -

A. DRYASSER.73 ISLAM. AHLAMOUNTADA.COM/T284-TOPIC-

15- HTTP://FORUMS.RORO44.COM/245399.HTML#IXZZ2HYCABOFC

16- HTTP://WWW.ALUKAH.NET/SOCIAL/0/42/#IXZZ2HWYO1B6O

17- HTTP://WWW.EBDAA.WS/MAINART.JSP?ARTID=872-16

18- محمد راشد، 30 ثانية شهرة متاح ON LINE
HTTP://ENG-RASHED.BLOGSPOT.COM/2013/01/30.HTML
19- نادية سعد، برنامج تعزيز العدالة الفلسطينية، دليل تقييم برامج التدريب، المعهد القضائي الفلسطيني، 2012.
20- د/صلاح معمار، القوانين الخمس للتدريب المتقدم، أكاديمية الفكر والإبداع، 2012، متاح في:
HTTP://WWW.MEMAR.NET/VB/SHOWTHREAD.PHP?T=6672
21- عبدالقادر حسن العداقي، البرنامج المتكامل لصناعة المدربين المحترفين: قاعدة صانع.
22- لمياء بنت عبدالله بن صالح الشبيبي، أساليب واستراتيجيات في التدريب.
23- طارق سويدان، التدريب والتدريس الابداعي، مرجع سابق.
24- HTTP://WWW.BAHLAOASIS.NET/VB/SHOWTHREAD.PHP?P=83337
25- HTTP://MANAGEMENTHELP.ORG/TRNG_DEV/GEN_PLAN.HTM
26- محمد رشيد، تصميم الحقائب التدريبية متاح في:
HTTP://VB.MAHARTY.COM/SHOWTHREAD.PHP?T=2983&LANGID=1
27- ميثاق فاستلرن 2010
HTTP://WWW.FASTLEARNME.COM/CONVENTION.HTM
28- محمد السقاف، دورة إعداد الحقائب التدريبية PTP، 2010 متاح في:
HTTP://WWW.SAQAF.COM/2010/02/25/PREPARATION-OF-TRAINING-PACKAGES-PTP/

29- تهاني آل عطاء العسيري الكفايات المعرفية والمهاريـــة والانفعاليـــة للمدرب الناجح، اكاديمية الفكر والابداع للتدريب
//HTTP://WWW.MEMAR.NET/VB/SHOWTHREAD
.PHP?T=2730-